

CG 67.2018



FEVEREIRO/2020
01 a 29.02.2020

Mogi das Cruzes



PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PREFEITO
MARCUS VINÍCIUS DE ALMEIDA MELO

SECRETÁRIA ADJUNTA DE SAÚDE - INTERINA
ROSÂNGELA D. CUNHA



COORDENADORA ADMINISTRATIVA
SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA

GERENTE TÉCNICA ADMINISTRATIVA
SIRLENE DIAS COELHO

GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
MÁRIO SANTORO JÚNIOR

SUMÁRIO

1.	ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES	4
2.	AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE:	4
3.	FORÇA DE TRABALHO	5
4.	VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA X DADOS DE PRODUÇÃO	12
5.	ACESSO A INTERNET / SISTEMA MV	23
6.	ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	24
7.	ATENÇÃO FARMACÊUTICA	26
8.	INDICADORES DE QUALIDADE	29
9.	PESQUISA DE OPINIÃO - SAU/ OUVIDORIA	29
10.	OUVIDORIA	47
11.	REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	67
12.	COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO	68
13.	PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	69
15.	SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	70
16.	EDUCAÇÃO CONTINUADA	71
17.	ATIVIDADE EM DESTAQUE	74

A UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial “Dr. Arthur Domingos Fais”, pertence ao conjunto de Equipamentos de Saúde que compõe o SIS – Sistema Integrado de Saúde do Município de Mogi das Cruzes – SP. É um Centro de Especialidades Médicas voltado ao diagnóstico e tratamento e tem como objetivo complementar e apoiar ações da Atenção Básica na assistência em saúde oferecida pelo Sistema Único de Saúde - SUS no Município de Mogi das Cruzes.

Inaugurada em 04/02/2012, implantada na Rua Prof.^a Lucinda Bastos, 1769 – Jundiapéba – Mogi das Cruzes – SP, com quase dois mil metros quadrados de área construída, distribuídos em três blocos: Ambulatório, Academia da Terceira Idade (ATI) e Bloco Cirúrgico. São mais de 50 salas para consultórios, procedimentos de enfermagem, exames, procedimentos cirúrgicos, farmácia, auditório, entre outros.

A UNICA é uma unidade municipal gerenciada pelo CEJAM - Centro de Estudos e Pesquisa Dr. João Amorim, através do contrato de gestão Nº 67 a partir de 13/08/2018 com a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes.

Em 03/10/2019 através do processo nº39. 377/2019 houve a publicação do Termo Aditivo do contrato de gestão Nº 67/18 que teve por objetivo adequar o plano de trabalho e a operacionalização do bloco de apoio, destinado a prática de fisioterapia, atividades físicas, aquáticas e reabilitação, estendendo-se a população da menor idade para o equipamento localizado à Rua Francisco Afonso de Melo, esquina com a Rua Jaçanã – Vila Brás Cubas, UNICA - Fisioterapia e Reabilitação “ Dr. Aristides Cunha Filho”, sendo gerenciado pelo CEJAM a partir do dia 05/10/2019.

Relatamos que a partir do dia 11 de Novembro de 2019 houve a inserção parcial dos colaboradores – médico pediatra, clínico geral, enfermeiros, técnicos de enfermagem e auxiliares administrativos – da UBS Nova Jundiapéba na UNICA – Jundiapéba para o atendimento a população que utilizava o serviço da UBS, pois conforme informado e solicitado pela Diretoria do DAT e DRB, a UBS Nova Jundiapéba entrará em reforma predial, com previsão de término em Maio/2020, onde aumentou a circulação local de usuários/ acompanhantes na unidade, modificação de algumas rotinas da unidade e dos colaboradores, aumento no volume de usuários para a dispensação de medicamentos. A grande problemática é sobre a

ocupação dos consultórios médicos para atendimentos, onde infelizmente não temos disponíveis consultórios na ocorrência de troca/modificação de plantões pela prestadora de serviço médico. Ressaltamos que o processo de acreditação de qualidade do serviço de saúde da UNICA – Jundiapéba foi suspenso devido à inserção parcial da equipe e atendimentos da UBS Nova Jundiapéba.

1. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DE ATIVIDADES

Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado pela SMS, porém, corrobora para que os cadastros e os registros das atividades realizadas não estejam em sua integralidade: à lentidão da rede, a interrupção temporária de conexão de internet e instabilidades diárias nos sistemas. Exceto quando não há tempo hábil para registro no CNES dos profissionais no sistema DATASUS.

Conforme determinação da Secretaria Municipal de Saúde, em 02 de dezembro de 2019 iniciou-se a implantação e utilização do Sistema MV Sigss em todas as unidades do município. Durante o período houve empenho de toda a equipe para a utilização correta e completa do sistema, porém diversos fatores como: adversidade na manipulação do novo sistema pela equipe, ausência dos novos acesso - senhas -, lentidão da internet, impasse na confecção das grades de agendamentos de exames, consultas médicas, odontológicas, enfermagem e bloco cirúrgico entre outros fatores, causou transtorno diretamente no atendimento ao munícipe. A equipe do MV esteve na unidade em 18/12/2019 para orientação e esclarecimentos aos profissionais quanto ao uso do sistema referente aos registros de produção. Considerando que diversos profissionais encontraram muitas dificuldades em manusear o novo sistema.

Os dados apresentados das atividades realizadas pelos profissionais são extraídos do relatório do Sistema MV Sigss.

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela UNICA Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação de 01/02/2020 até 29/02/2020.

2. FORÇA DE TRABALHO

3.1 - Tabela – Força de trabalho – Equipe mínima

UNICA Jundiapéba

AMBULATÓRIO					ASSISTÊNCIA						SAÚDE BUCAL		EQUIPE MULTIPROFISSIONAL		
	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	ANALISTA DE SISTEMA	ORIENTADOR DE PÚBLICO	MEDICO CARDIOLOGISTA	ENFERMEIRO RT	ENFERMEIRO	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	FARMACÊUTICO	TÉCNICO DE FARMÁCIA	TECNICO DE SAÚDE BUCAL	CIRURGIÃO DENTISTA	FISIOTERAPEUTA	NUTRICIONISTA	EDUCADOR FÍSICO
40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	12 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	20 HORAS	30 HORAS	40 HORAS	40 HORAS
1	8	1	3	1	1	1	8	1	2	2	2	2	1	2	

BLOCO CIRÚRGICO	ADM.	ASSISTÊNCIA		
	40 HORAS	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	TÉCNICO DE FARMÁCIA	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
	1	2	3	1
			ENFERMEIRO	

2.2 - Tabela – Relação de colaboradores UNICA Jundiapéba

RELAÇÃO DE COLABORADORES – FEVEREIRO /2020				
	NOME DO COLABORADOR:	MATRÍCULA	CARGO	
AMBULATORIO	ADMINISTRATIVO	SANDRA REGINA SALUSTIANO LIMA	26985	COORDENADOR ADMINISTRATIVO
	FABIOLA SOUZA PINHEIRO	30325	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	
	DAVID DOS SANTOS	26256	T.I / FATURISTA	
	MICHELLE VALERIA DE GODOY ALVES FONSECA - licença amamentação a partir de 14/02/2020	7770	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	
	MUNIQUE DAS CHAGAS SILVA	29293		
	ANA CLÁUDIA MORAIS MARTINS	26252		
	ANA LUIZA COSTA GALBARINI	26213		
	MICHELLE CRISTINE FERREIRA LOURENÇO	17610		
	LETÍCIA CORREIA DA SILVA - Solicitou desligamento a partir 03/02/20	30127		
	BARBARA REGINA ANANIAS - cobertura de pedido de demissão de Leticia Correa da Silva - inicio 07/02/2020	RPA		
	FABIANA NERIS URBIETA	28836		
	AUREA FERREIRA MIRANDA	26253		
	JOSY APARECIDA OLIVEIRA GOMES DE MELO	26278		
	MARIA VIVIANE ROMANO - Afastamento INSS a partir 15/11/2019	26264		
	FRANCIS RODRIGUES DA COSTA - Cobertura do afastamento Maria Viviane Romano até 14/02/2020	RPA		
	KARINA GABRIEL SOARES - Início 17/02/2020 Cobertura afastamento INSS de Maria Viviane Romano	30830		
	MIRLEIDE ALMEIDA NUNES	26266		
	TEREZINHA FATIMA DE SOUSA	26274		
	SOCORRO SOUZA ROCHA	26273		
	ALLAN VITOR DA SILVA OLIVEIRA	26250		
	PRISCILA SILVA DOS SANTOS	26269		
	GIOVANA GOMES DOS SANTOS	29554	JOVEM APRENDIZ	
	ENFERMAGEM	CRISTIANE DA SILVA MARTINS RODRIGUES DE LIMA - Férias de 03/02/20 à 03/03/2020	26281	ENFERMEIRO RT
	PATRICIA ROCHA ESTEVES DE CARVALHO - Cobertura de férias Cristiane da Silva M. R. de Lima 03/02/2020 até 03/03/20	RPA	ENFERMEIRO	
	LUCIANE NOGUEIRA	26262		
	ALINE COLEADO VITURIANO MIRANDA	19268		
	GÉSSICA XISTO SILVA - Férias de 03/02/20 à 03/03/20	26258		
EVELLYN LUCIENE DOS SANTOS - Cobertura das férias da colaboradora Gécica Xisto Silva de 03/02/20 à 03/03/20	18644			
GISELE MACENA DA SILVA OLIVEIRA	26277			
NORMA DE FREITAS	26267			
JAQUELINE DE OLIVEIRA SOUZA	25698			
ELISIOMAR MIRANDA RODRIGUES	27591			
IVETE MARIA DE FREITAS SOUZA	26259			
JOÃO BATISTA DA SILVA GOMES	7501			
ODONTO	ALINE BITENCOURT COSTA	26248	CIRURGIÃO DENTISTA	
MILENE AZEVEDO PORTELA LOPES	26265			
ANDRESSA HERRANA SILVA - Admissão em 03/02/2020	30631			
KARINA GIOVANA GOMES VALENTIM	26261			
ELISÂNGELA COSTA DA SILVA SANTOS	26257			
FARMÁCIA	BÁRBARA DA SILVA ALMEIDA - Licença maternidade a partir 21/11/2019	25715		
MARINA TEIXEIRA - Cobertura licença maternidade da colaboradora Bárbara da Silva Almeida a partir 09/12/2020	30324			
MARIA DE FÁTIMA CAVALCANTE RODRIGUES CASTRO	11273			
MÉDICO	PAULO EDUARDO DA COSTA SARAIVA	26480	CARDIOLOGIA / RT	
BLOCO CIRÚRGICO	ADM	WILLIAN DIEGIO ARANTES ALVES - Férias de 03/02/2020 à 03/03/2020	26209	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO
	ALINE DE MORAIS VAZ - Cobertura das férias de Willian Diego Arantes Alves 03/02/2020 à 03/03/2020	26249		
	ENFERMAGEM	JUCELANIA SOUSA GONDIM	26279	ENFERMEIRO
	ANA PAULA DANIEL GOMES APOLINARIO	9058		
	ROSÂNGELA AKIKO HAMADA	26272		
	STEPHANY DANTAS FIGUEIRA	27018		
	FARMÁCIA	PRISCILA ALVES DA SILVA	26268	
KELLY DOS SANTOS MIRANDA DIANA	27390			
MÉDICO	DANIEL DE OLIVEIRA ARAÚJO	12825	CIRURGIÃO GERAL	
ATI	A.T.I	ADRIANA GONCALVES VALENTE	26247	FISIOTERAPEUTA
	MÁRCIA MARIA CAMPOS	26263		
	CONCEIÇÃO DE MARIA COSTA SENA	26254		
	DANIEL MITSUKUNI NOMURA	26255		
	LARISSA ARRUDA RODRIGUES	26280		

Administrativo

Michelle Valéria de Godoi Alves Fonseca – Assistente Administrativo: licença maternidade a partir do dia 17/10/2019 até 13/02/2020. No dia 14/02/2020 Início de licença a amamentação Função não consta no quadro mínimo de colaboradores.

Maria Viviane Romano – Auxiliar Técnico Administrativo: gestante - afastamento pelo INNS a partir de 15 /11/2019. Cobertura feita pela colaboradora Francis Rodrigues da Costa – início em 18/11/2019 em contratação de regime de RPA – recibo de pessoa autônoma até 14/02/2020. Feita a contratação para a cobertura – CLT de Karina Gabriel Soares início em 17/02/2020.

Willian Diego Arantes Alves - Auxiliar Técnico Administrativo férias de 03/02/2020 até 03/03/2020 cobertura feita pela profissional Aline de Moraes Vaz.

Letícia Correa da Silva – Auxiliar Técnico Administrativo: informamos que a colaboradora solicitou desligamento em 03/02/2020, onde realizamos a cobertura pela profissional Bárbara Regina Ananias partir do dia 07/02/2020 em regime RPA – Recibo de pessoa autônomo. Relatamos que no período de 03/02/2020 até 07/02/2020 o quadro mínimo estava completo.

Enfermagem

Cristiane da Silva Martins Rodrigues de Lima – Enfermeira Responsável Técnica férias de 03/02/2020 à 03/03/2020, cobertura realizada pela profissional Patrícia Rocha Esteves de Carvalho – em regime RPA recibo de pessoa autônoma de 03/02/2020 até 03/03/2020.

Géssica Xisto Silva – Técnica de Enfermagem férias de 03/02/2020 até 03/03/2020, cobertura realizada pela profissional Evellyn Luciene dos Santos.

Farmácia

Barbara da Silva Almeida – Técnica de Farmácia: licença maternidade a partir de 21/11/2019, cobertura feita pela Técnica de Farmácia - CLT- Marina Teixeira – admissão 09/12/2019.

Odontologia

Jackeline Caetano Vaz Rossete – Técnica de Saúde Bucal solicitou demissão sem cumprimento de aviso

prévio em 03/01/2020, feita a cobertura pela TSB Patrícia de Almeida Monteiro em regime RPA recibo de pessoa autônomo no mês de anterior. Contratação CLT de Andressa Horrana Silva – Técnica de Saúde Bucal em 03/02/2020.

3.1 - Tabela – Força de trabalho – Equipe mínima UNICA Fisioterapia e Reabilitação

AMBULATÓRIO	ADMINISTRATIVO			ASSISTENCIAL			
	DIRETOR TÉCNICO/ GERENTE	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ORIENTADOR DE INFORMÁTICA / T.I.	FISIOTERAPEUTA	EDUCADOR FÍSICO	NUTRICIONISTA	OFICINEIRA
	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	30 HORAS	40 HORAS	40 HORAS	40 HORAS
	1	6	1	8	3	1	1

3.1 - Tabela – Relação de Colaboradores UNICA Fisioterapia e Reabilitação

RELAÇÃO DE COLABORADORES – FEVEREIRO/2020					
NOME DO COLABORADOR:			MATRÍCULA	CARGO	
AMBULATÓRIO	ADMINISTRATIVO	DANILO MARCELINO GARCIA	29048	ENCARREGADO ADMINISTRATIVO II	
		PRISCILLA BARROTTI	29016	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	
		BRUNA MINGORANCE DA SILVA FARIA	29034	AUXILIAR TEC. ADMINISTRATIVO	
		ELIZÂNGELA FARIA	30323		
		JULIANA MARTINS PEREIRA ALVES	29049		
		MATHEUS DA SILVA MENEZES	29047		
		LUIZ HENRIQUE FERNANDES SANTOS	29018	TÉCNICO DE INFORMÁTICA	
		EMERSON LUIZ CALIXTO	29019	ZELADOR	
		AGATHA CHRISTIE S. OLIVEIRA	29555	JOVEM APRENDIZ	
		JOELMA AMAKU ARNOLD	29039	FISIOTERAPEUTA R.T.	
	FISIOTERAPIA	ALEXANDRE VINICIUS DELLA LATTA BORGES	29050	FISIOTERAPEUTA	
		ANDRESSA DE MELLO LOPES	29040		
		ERICA CARDOSO DE FREITAS SILVA	29045		
		FRANCISCO DE MELO JUNIOR	29035		
		GABRIELA DE CALAZANS BRAZ	29046		
		KAREN VANESSA CARRILHO CUSATIS	29020		
		MAYARA XAVIER DE MOURA SOUZA	29021		
		PRISCILA SAYURI SUMIZONO	29044		
		ANDRESSA FRANCO DE ALMEIDA	29017		EDUCADOR FÍSICO
		SHEYLA BRYNS RAMOS BECAS	29037		
WANDERSON CORREA RONG	29051				
NUTRICIONISTA	VICTOR HIDEKI WACHI KORIN	29038	NUTRICIONISTA		
	SOLANGE CARDOSO PEREIRA	29015	OFICINEIRA		

UNICA Jundiapéba

UNICA – AMBULATÓRIO - ATENDIMENTO FEVEREIRO /2020												
Especialidade	Horas Prevista Contrato	Meta com as Trocas Oficiais	Data do Atendimento	Profissional	CRM	contrato	Prestadora	Jornada Trabalho			Horas Realizadas	Horas Realizadas
								Período	Entrada	Saída		
Vascular	84	84	04/02/20, terça-feira	Jerônimo Miguel Ribeiro Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	08:00	12:00	04:00	84:00:00
			05/02/20, quarta-feira	Jerônimo Miguel Ribeiro Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	08:00	12:00	04:00	
			11/02/20, terça-feira	Jerônimo Miguel Ribeiro Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	08:00	12:00	04:00	
			12/02/20, quarta-feira	Jerônimo Miguel Ribeiro Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	08:00	12:00	04:00	
			18/02/20, terça-feira	Jerônimo Miguel Ribeiro Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	08:00	12:00	04:00	
			19/02/20, quarta-feira	Jerônimo Miguel Ribeiro Neto	105.046	PJ	RFL	Matutino	08:00	12:00	04:00	
			06/02/20, quinta-feira	Gustavo Tomasi Perin	173.355	PJ	RFL	Matutino	07:00	17:00	10:00	
			10/02/20, segunda-feira	Gustavo Tomasi Perin	173.355	PJ	RFL	Matutino	07:00	17:00	10:00	
			17/02/20, segunda-feira	Gustavo Tomasi Perin	173.356	PJ	RFL	Matutino	07:00	17:00	10:00	
			05/02/20, quarta-feira	Fabiola Myamora	140.990	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
12/02/20, quarta-feira	Fabiola Myamora	140.990	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00				
19/02/20, quarta-feira	Fabiola Myamora	140.990	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00				
Cirurgia Geral	35	37	04/02/20, terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Matutino	07:00	10:00	03:00	37:00:00
			05/02/20, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			12/02/20, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Matutino	07:00	17:00	10:00	
			19/02/20, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			26/02/20, quarta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Matutino	13:00	17:00	04:00	
NEUROLOGIA	140	125	07/02/20, sexta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	125:00:00
			21/02/20, sexta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			28/02/20, sexta-feira	Cleomax Almeida Eliseu	149.553	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			20/02/20, quinta-feira	Gorge Luiz Ribeiro Kelian	78.775	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	
			03/02/20, segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	
			04/02/20, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	
			06/02/20, quinta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	
			07/02/20, sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	
			10/02/20, segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	
			11/02/20, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	
			13/02/20, quinta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	
			14/02/20, sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	
			17/02/20, segunda-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Matutino	12:00	17:00	05:00	
			18/02/20, terça-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.933	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	
			19/02/20, quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.934	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	
			20/02/20, quinta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.935	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			21/02/20, sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.936	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	
			26/02/20, quarta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.937	PJ	RFL	Vespertino	13:00	17:00	04:00	
27/02/20, quinta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.938	PJ	RFL	Vespertino	11:00	17:00	06:00				
28/02/20, sexta-feira	Niceas Tadeu de Oliveira Rodrigues	78.939	PJ	RFL	Vespertino	07:00	17:00	10:00				
Cardiologia	35	35	03/02/20/segunda-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	07:00	13:00	06:00	35:00:00
			06/02/20/quinta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	07:00	13:00	06:00	
			10/02/20/segunda-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	07:00	13:00	06:00	
			13/02/20/quinta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	07:00	13:00	06:00	
			17/02/20/segunda-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	07:00	13:00	06:00	
			20/02/20/quinta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.840	CLT	CEJAM	Matutino	07:00	09:00	02:00	
			27/02/20/quinta-feira	Paulo Eduardo Costa Saraiva	129.841	CLT	CEJAM	Matutino	07:00	10:00	03:00	
Urologia	35	50	10/02/20/segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	50:00:00
			17/02/20/segunda-feira	Henry Soiti Sasai	67.544	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			05/02/20/quarta-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	
			11/02/20/terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	
			18/02/20/terça-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.126	PJ	RFL	Vespertino	07:00	17:00	10:00	
			26/02/20/quarta-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.127	PJ	RFL	Vespertino	13:00	17:00	04:00	
27/02/20/quinta-feira	Guilherme Schmidt Unterkircher	115.124	PJ	RFL	Vespertino	07:00	13:00	06:00				

Dermatologia	35	35	03/02/20/segunda-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	07:00	13:00	06:00	35:00:00
			05/02/20/quarta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	07:00	13:00	06:00	
			07/02/20/sexta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	07:00	12:00	05:00	
			10/02/20/segunda-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	07:00	13:00	06:00	
			17/02/20/segunda-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	07:00	13:00	06:00	
Endocrinologia	35	34	05/02/20/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	34:00:00
			12/02/20/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			19/02/20/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			26/02/20/quarta-feira	Matheus Armando Gomes Rodrigues	154.759	PJ	RFL	Integral	13:00	17:00	04:00	
Gastroclínica	35	34	12/02/20/quarta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.769	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	34:00:00
			19/02/20/quarta-feira	Flavia Balejo de Oliveira	156.770	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			14/02/20/sexta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	07:00	14:00	07:00	
Geriatria	35	35	28/02/20/sexta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.912	PJ	RFL	Integral	07:00	14:00	07:00	35:00:00
			06/02/20/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	07:00	13:00	06:00	
			07/02/20/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	07:00	13:00	06:00	
			13/02/20/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	07:00	13:00	06:00	
			14/02/20/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	07:00	13:00	06:00	
			20/02/20/quinta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.657	PJ	RFL	Matutino	07:00	13:00	06:00	
Mastologia	28	28	21/02/20/sexta-feira	Alvaro de Souza Silva	76.658	PJ	RFL	Matutino	07:00	12:00	05:00	28:00:00
			07/02/20/sexta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.679	PJ	RFL	Integral	09:00	15:00	06:00	
			14/02/20/sexta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.680	PJ	RFL	Integral	09:00	15:00	06:00	
			21/02/20/sexta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.681	PJ	RFL	Integral	09:00	15:00	06:00	
			27/02/20/quinta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.682	PJ	RFL	Integral	09:00	13:00	04:00	
Otorrino	35	35	28/02/20/sexta-feira	Giovanna Bordenale Noznica	161.683	PJ	RFL	Integral	09:00	15:00	06:00	35:00:00
			04/02/20/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			11/02/20/terça-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			21/02/20/sexta-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
Total	532	532										532:00:00

Ofício nº 008/2020: troca de 01 hora de Endocrinologia + 01 hora de Gastroclínica por 02 horas de Cirurgia Geral; 15 horas de Neurologia por 15 horas de Urologia.

Observações:

Ofício nº008/2019: conforme descrito no ofício enviado para o DAT- Departamento de Apoio Técnico, solicitamos a troca de 01 hora da especialidade de Endocrinologia + 01 hora da especialidade de Gastroclínica por 02 horas da especialidade de Cirurgia Geral e 15 horas da especialidade de Neurologia por 15 horas da especialidade de Urologia. Ressaltamos que a troca de horas médica foi acordada previamente com a Regulação – Médica Sandra Bertaiolli para atendimento de demanda interna e externa da Secretaria Municipal de Mogi das Cruzes.

No mês de Fevereiro/2020 foi previsto o total de **532 horas** médica para o atendimento ambulatorial. Abaixo tabela que descreve a quantidade de horas contratadas pelo prestador de serviço médico:

TOTAL DE HORAS - AMBULATORIAL	RFL	497
	CLT	35
	TOTAL	532

3.4 - Tabela – Profissionais– Bloco Cirúrgico

UNICA Jundiapéba

Abaixo, escala dos profissionais médicos que atuaram na UNICA – Bloco Cirúrgico através de contrato com a empresa RFL.

UNICA -BLOCO CIRÚRGICO - ATENDIMENTO - FEVEREIRO/2020												
Especialidade	Horas Prevista Contrato	Meta com as Trocas de horas	Data do Atendimento	Profissional	CRM	tipo contrato	Prestadora	Jornada Trabalho			Horas Realizadas	Horas Realizadas
								Período	Entrada	Saída		
CIRURGIA GERAL	56	84	12/02/20/quarta-feira	Daniel Oliveira Araujo	182.395	CLT	CEJAM	Integral	07:00	17:00	09:00	84:00:00
			19/02/20/quarta-feira	Daniel Oliveira Araujo	182.395	CLT	CEJAM	Integral	07:00	17:00	09:00	
			26/02/20/quarta-feira	Daniel Oliveira Araujo	182.395	CLT	CEJAM	Integral	13:00	17:00	04:00	
			03/02/20/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.913	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			04/02/20/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.914	PJ	RFL	Integral	11:00	17:00	06:00	
			10/02/20/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.915	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			11/02/20/terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.916	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			14/02/20/sexta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.917	PJ	RFL	Integral	14:00	17:00	03:00	
			17/02/20/segunda-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.918	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			18/02/20, terça-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.919	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
28/02/20, sexta-feira	Rodrigo Gil de Castro Jorge	116.920	PJ	RFL	Integral	14:00	17:00	03:00				
OTORRINO	28	5	14/02/20, sexta-feira	Gustavo Henrique de Souza Bezerra	109.710	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	5:00:00
Cir. Vascular	28	5	19/02/20, quarta-feira	Jeônimo Miguel Ribeiro Neto	109.710	PJ	RFL	Vespertino	12:00	17:00	05:00	5:00:00
MASTOLOGIA	0	0	Troca pela Especialidade Cirurgia Geral									00:00
URCLOGIA	0	0	Troca pela Especialidade Cirurgia Geral									0:00:00
DERMATO	28	40	04/02/20/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	07:00	12:00	05:00	40:00:00
			06/02/20/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			14/02/20/sexta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Integral	07:00	12:00	05:00	
			18/02/20/terça-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.140	PJ	RFL	Matutino	07:00	17:00	10:00	
			20/02/20/quinta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.141	PJ	RFL	Matutino	07:00	12:00	05:00	
			21/02/20/sexta-feira	Mariana de Faria Navarrete	155.142	PJ	RFL	Matutino	07:00	12:00	05:00	
ANESTESISTA	42	47	04/02/20/terça-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	RFL	Integral	11:00	16:00	05:00	47:00:00
			11/02/20/terça-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			12/02/20/quarta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	RFL	Integral	07:00	16:00	09:00	
			18/02/20/terça-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	RFL	Integral	07:00	17:00	10:00	
			19/02/20/quarta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	RFL	Integral	07:00	16:00	09:00	
			26/02/20/quarta-feira	Harlan Diego de Oliveira Vasconcelos	180.736	PJ	RFL	Integral	13:00	17:00	04:00	
Total	182	181										181

Observações:

Devido à demanda atual para a execução de procedimentos cirúrgicos, abaixo a distribuição de horas no mês de Fevereiro/2020:

- 84 horas da especialidade de Cirurgia Geral.
- 05 horas da especialidade de Otorrinolaringologista.
- 40 horas da especialidade de Dermatologista.
- 05 horas da especialidade de Cirurgia Vascular.
- 47 horas da especialidade de Anestesiologia.

Abaixo tabela que descreve a quantidade de horas contratadas pelos prestadores:

TOTAL DE HORAS - AMBULATORIAL	RFL	112
	CLT	22
	RFL- Anesteista	47
	TOTAL	181

No mês de Fevereiro/2020 foi previsto o total de **182 horas** para o período, porém realizamos o total de **181 horas**. Solicitamos a compensação de 01 hora da especialidade de Cirurgia Geral (ofício nº 010/2020). Em anexo folha de frequência dos Profissionais Médicos.

3. VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA X DADOS DE PRODUÇÃO**4.1 -Tabela – Volume de atividade esperada – Ambulatório**

ESPECIALIDADE	Atividade esperada - CG 22 dias			Meta - Fevereiro - 17,5 dias úteis		
	Carga Horaria	Consultas Semanal	Meta de Consulta 22 Dias Contratual	Carga Horaria	Consultas Semanal	Meta de Consulta 17,5 Dias
CIRURGIA VASCULAR	24	96	422	24	96	336
CIRURGIAO GERAL	10	40	176	10	40	140
MASTOLOGIA	8	32	141	8	32	112
CARDIOLOGIA	10	40	176	10	40	140
UROLOGIA	10	40	176	10	40	140
DERMATOLOGIA	10	40	176	10	40	140
ENDOCRINOLOGIA	10	40	176	10	40	140
GASTROCLINICO	10	40	176	10	40	140
GERIATRIA	10	40	176	10	40	140
NEUROLOGIA	40	160	704	40	160	560
OTORRINOLARINGOLOGIA	10	40	176	10	40	140
	152	608	2675	152	608	2128

Segue abaixo o quadro demonstrativo dos atendimentos médicos dos especialistas:

3.2 - Tabela – Volume de atividade realizada – Ambulatório

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES – FEVEREIRO/2020											
ESPECIALIDADE	META MENSAL 100%	Meta após troca ofício - 100%	AGENDADOS	REALIZADO	% REALIZADO	FATURADO	% FATURADO	ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	ALTA AMBULATORIAL	% ALTA AMBULATORIAL
CIRURGIA VASCULAR	336		352	283	84%	283	84%	69	21%	54	19%
CIRURGIAO GERAL	140	148	290	271	183%	271	183%	19	13%	257	95%
MASTOLOGIA	112		130	113	101%	113	101%	17	15%	123	109%
CARDIOLOGIA	140		167	147	105%	147	105%	20	14%	15	10%
UROLOGIA	140	200	235	206	103%	206	103%	29	15%	44	21%
DERMATOLOGIA	140		162	128	91%	128	91%	34	24%	5	4%
ENDOCRINOLOGIA	140		152	140	103%	140	103%	12	9%	43	31%
GASTROCLINICO	140	136	147	126	93%	126	93%	21	15%	53	42%
GERIATRIA	140		148	141	101%	141	101%	7	5%	0	0%
NEUROLOGIA	560	500	537	475	95%	475	95%	62	12%	89	19%
OTORRINOLARINGOLOGIA	140		146	118	84%	118	84%	28	20%	14	12%
	2.128	2.128	2.466	2.148	101%	2.148	101%	318	15%	697	32%

Fonte de dados: MVSigs - Faturamento x Produtividades- Sigs.

Conforme apresentado e demonstrado através do Sistema MV SIGGS foram realizados o total de **2.148 consultas especializadas** atingindo **101 % da meta contratual**.

As especialidades de Cirurgia Vasculare Otorrinolaringologista não atingiram a meta contratual devido ao índice de absenteísmo. Ressaltamos que a confirmação com antecedência de 24 horas da consulta foi feita pela unidade com o intuito de diminuir o absenteísmo geral.

3.3 - Tabela – Volume de atividade esperada – Bloco Cirúrgico

BLOCO CIRÚRGICO - FEVEREIRO/2020			
ESPECIALIDADES	HORAS POR SEMANA	CIRURGIAS SEMANAIS PREVISTAS	META MENSAL 17,5 Dias 100%
CIRURGIÃO GERAL	41	63	280
MASTOLOGIA			
UROLOGIA			
OTORRINOLARINGOLOGISTA			
VASCULAR			
DERMATOLOGIA			

Segue abaixo quadro demonstrando das cirurgias realizadas no período:

4.5 - Tabela – Volume de atividade realizada – Bloco Cirúrgico

BLOCO CIRÚRGICO - Fevereiro/2020						
ESPECIALIDADE	META MENSAL 100%	AGENDADOS	REALIZADO	% REALIZADO	FATURADO	% FATURADO
CIRURGIÃO GERAL	280	176	149	100%	152	101%
VASCULAR		14	14		14	
MASTOLOGIA		0	0		0	
UROLOGIA		0	0		0	
OTORRINO		23	23		23	
DERMATOLOGIA		104	93		94	
TOTAL			317		279	

Fonte de dados: MVSigs - Faturamento x Produtividades- Sigs.

Realizamos o total de **279** procedimentos cirúrgicos onde atingimos a meta mensal de **100 %**. A diferença no quantitativo realizado para o faturado é pela implantação do novo sistema mv sigss onde verificamos a dificuldade de manipulação / faturamento no novo sistema mv sigss, porém ressaltamos que todos os profissionais médicos estão recebendo orientação sobre o faturamento adequado do sistema.

Informamos que a comunicação prévia através de ligação telefônica com o usuário ou familiar ocorre com 24 horas de antecedência do procedimento cirúrgico agendado, com o intuito de confirmar a presença do usuário, reforçar sobre o preparo necessário e diminuir o absenteísmo dos procedimentos.

No Bloco Cirúrgico há o Profissional Anestesiologista que acompanha os procedimentos cirúrgicos de maiores complexidades das especialidades de Cirurgia Geral onde no período foi realizado o total de 59 procedimentos.

Estamos reforçando com todos os profissionais médicos sobre a importância de finalizar os procedimentos cirúrgicos com o CID - Código Internacional de Doenças corretamente conforme orientação da Tabela Sigtap - Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS e apoio do DAT- Setor Regulação e Faturamento da Secretaria Municipal de Saúde.

4.7 - Tabela – Volume de atividade esperada – Saúde Bucal

SAÚDE BUCAL/ODONTO CIRURGIA - FEVEREIRO/2020			
ESPECIALIDADE	CONSULTAS SEMANAIS PREVISTAS	META DE 22 DIAS	META 17,5 DIAS
ODONTOLOGIA - CIRURGIAS	40	132	105
ODONTOLOGIA - CONSULTAS	40	176	140
	80	308	245

Segue abaixo quadro demonstrando os atendimentos realizados no período.

4.8 - Tabela – Volume de atividade realizada – Saúde Bucal

SAÚDE BUCAL/ODONTO CIRURGIA - FEVEREIRO/2020					
ESPECIALIDADE	META MENSAL 100%	REALIZADO	FATURADO	% REALIZADO	% FATURADO
ODONTOLOGIA - CIRURGIAS	105	90	90	86%	86%
ODONTOLOGIA - CONSULTAS	140	203	203	145%	145%
	245	293	293	120%	120%

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigs.

Realizado o total de **90** procedimentos odontológicos – cirurgias, atingindo **86 %** da meta contratual e **203** consultas odontológicas, atingindo **145 %** da meta prevista para o período.

O não cumprimento da meta de procedimentos cirúrgicos em sua totalidade foi devido as seguintes situações: no dia 03/02/2020 houve um problema técnico com a bomba à vácuo ocasionando a paralisação dos procedimentos cirúrgicos odontológicos, retornando o funcionamento normal em 05/02/2020. Em 10/02/2020 houve também um problema técnico na caneta de alta rotação ocasionando a interrupção novamente dos procedimentos odontológicos cirúrgicos até 12/02/2020. Informamos que a manutenção preventiva e corretiva foi acionada imediatamente através de correio eletrônico para a Supervisão da Odontologia. Em anexo a comprovação da manutenção corretiva e também a comunicação feita para o DRB- Departamento de Rede Básica – Odontologia.

Evidenciamos o total de **12** faltas para os procedimentos cirúrgicos no mês de Fevereiro/2020, sendo **07** no período da manhã e **5** no período da tarde. A comunicação prévia através de ligação telefônica com o usuário ou familiar ocorre com 24 horas de antecedência do procedimento cirúrgico agendado, com o intuito de confirmar a presença do usuário e diminuir o absenteísmo dos procedimentos cirúrgicos odontológicos.

Os profissionais Dentistas informam que ocorre também o cancelamento do procedimento cirúrgico relacionado ao estado clínico do paciente, exemplo: hipertensão arterial severa, valor acima do normal de glicemia capilar e outros fatores onde infelizmente ocorre a suspensão imediata do procedimento cirúrgico odontológico.

Abaixo quadro demonstrativo da suspensão dos procedimentos cirúrgicos do mês de Fevereiro/2020, totalizando **25** (18 pacientes não foram atendidos devido aos equipamentos quebrados).

4.10 - Tabela – Controle de Suspensão de Procedimento Odontológico

Suspensão de procedimentos cirúrgicos odontológicos - Fevereiro /2020					
Ordem	Data	Período	Profissional	SIS	Motivo
1	03/02/2020	manhã	Dra Milene	572766-1	Paciente pediu para remarcar pois não estava se sentindo bem.
2	04/02/2020	manhã	Dra Milene	52205-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.
3	04/02/2020	manhã	Dra Milene	288256-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.
4	04/02/2020	manhã	Dra Milene	503949-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.
5	04/02/2020	manhã	Dra Milene	316780-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.
6	05/02/2020	manhã	Dra Milene	79057-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.
7	05/02/2020	manhã	Dra Milene	28002-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.
8	05/02/2020	manhã	Dra Milene	41726-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.
9	10/02/2020	manhã	Dra Milene	195310-1	Paciente idoso, não estava se sentindo bem, não realizou a cirurgia.
10	11/02/2020	manhã	Dra Milene	33490-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.
11	11/02/2020	manhã	Dra Milene	503949-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.
12	11/02/2020	manhã	Dra Milene	693719-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.

15	12/02/2020	manhã	Dra Milene	219382-1	Paciente remarcado, equipamento quebrado.
16	12/02/2020	manhã	Dra Milene	311909-1	Paciente remarcado, equipamento quebrado.
17	19/02/2020	manhã	Dra Milene	113641-1	Paciente solicitou remarcação, passando mal vomito e diarreia
23	20/02/2020	manhã	Dra Milene	51303-1	Paciente chegou atrasada, remarcada.
13	03/02/2020	tarde	Dra Aline	51721-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.
14	03/02/2020	tarde	Dra Aline	15992-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.
18	11/02/2020	tarde	Dra Aline	517466-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.
19	11/02/2020	tarde	Dra Aline	96519-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.
20	11/02/2020	tarde	Dra Aline	180911-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.
21	11/02/2020	tarde	Dra Aline	150072-1	Paciente remarcada, equipamento quebrado.
22	11/02/2020	tarde	Dra Aline	180911-1	Paciente desmarcou, no dia da consulta.
24	14/02/2020	tarde	Dra Aline	223530-1	Paciente estava indisposta e com dor não quis realizar a cirurgia
25	20/02/2020	tarde	Dra Aline	291036-1	Paciente remarcou a consulta, marido estava passando mal

4.11 - Tabela – Volume de atividade esperada – Equipe Multiprofissional

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL - FEVEREIRO/2020				
ESPECIALIDADE	QTD PROFISSIONAIS	CAPACIDADE OPERACIONAL SEMANAL	Meta Contratual 22 Dias	Meta 17,5 Dias
FISIOTERAPEUTA	2	120	528	420
NUTRICIONISTA	1	65	286	227
EDUCADOR FÍSICO	2	30	264	210

Segue abaixo quadro demonstrando das atividades realizadas no período:

4.12 - Tabela – Volume de atividade realizada – Equipe Multiprofissional

UNICA Jundiapéba

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL - FEVEREIRO/2020					
ESPECIALIDADE	META MENSAL 100%	REALIZADO	FATURADO	% REALIZADO	% FATURADO
FISIOTERAPEUTA	420	469	469	111,7%	111,7%
NUTRICIONISTA	227	244	244	107,5%	107,5%
EDUCADOR FÍSICO	210	247	247	117,6%	117,6%
	857	960	960	112,0%	112,0%

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigs.

4.13 - Tabela – Volume de atividade esperada – Equipe Multiprofissional – UNICA Fisioterapia e Reabilitação

ESPECIALIDADE	ATENDIMENTOS	Meta - FEVEREIRO/2020- 17,5 dias úteis*		
		Carga Horária	Atendimento Semanal (4S)	Meta de Atendimento 17,5 Dias
Atendimento Fisioterápico	REABILITAÇÃO	945	420	1680
Atendimento e Orientação Nutricional	PROMOÇÃO A SAUDE	139	61	243
ESPECIALIDADE	GRUPOS	Carga Horária	Atendimento Semanal (4S)	Meta de Atendimento 17,5 Dias
Atividade em Grupo - Nutrição	PROMOÇÃO A SAUDE	1	1	4
Atividade Física/ Academia/ Dança	PROMOÇÃO A SAUDE	193	39	158
Atividade Aquática/ Hidroginástica	PROMOÇÃO A SAUDE	140	35	140
		1418	556	2225

Segue abaixo quadro demonstrando das atividades realizadas no período:

4.14 – Tabela – Volume de atividade realizada - UNICA Fisioterapia e Reabilitação

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES – FEVEREIRO/2020								
ESPECIALIDADE	META PROPORCIONAL 17,5 DIAS	AGENDADOS	REALIZADO	% REALIZADO	FATURADO	% FATURADO	ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO
Atendimento Fisioterápico	1680	2217	1664	99%	1664	99%	553	25%
Atendimento e Orientação Nutricional (1ª Consulta)	243	32	16	100%	16	100%	16	50%
Atendimento e Orientação Nutricional (Retorno)		314	227		227		87	28%
Atividade em Grupo - Nutrição	4	4	4	100%	4	100%	0	0%
Atividade Física/ Academia/ Dança	158	171	171	109%	171	109%	0	0%
Atividade Aquática/ Hidroginástica	140	140	140	100%	140	100%	0	0%
	2.225	2.878	2.222	100%	2.222	100%	656	29%

Fonte de dados: MVSigs - Faturamento x Produtividades- Sigs.

A diferença de 14 atendimentos que não foram faturados no sistema Mv Sigs – Atendimento e orientação Nutricional (1ª consulta) é devido a inconsistência do sistema, onde relatamos que o acompanhamento para solução desta demanda está sendo realizada pela equipe do Faturamento através de correio eletrônico e ligação telefônica.

Conforme 2º TA do CG 67/18 – anexo III folha 07, volume de atividade contratada – **Quadro 01** – atendimentos estimados por semana e por mês, por especialidade no item Reabilitação – atendimento Fisioterápico a estimativa de número de atendimentos por mês para 22 dias úteis é de 2.112 atendimento e não 1.920 conforme consta e no **Quadro 2** grupos estimados por semana e por mês, por especialidade – promoção à saúde – atividade Física/Academia para 22 dias úteis é de 198 atendimentos e não 180 conforme consta no quadro informamos também que para o item – promoção à saúde – atividade aquática/ hidroginástica é de 176 e não 160 conforme consta no quadro. Relatamos que este apontamento foi feito em reunião de CTA do dia 20/01/2020.

Grupo Educativo em Nutrição para a População		
UNICA FISIO		
8/jan	Tema	Alimentação e Saúde
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Nutrição e Saúde Capilar
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	13 usuários
15/jan	Tema	Alimentação e Saúde
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Nutrição e Suco Digestivo
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	11 usuários
22/jan	Tema	Alimentação e Saúde
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Nutrição e Sal de Ervas (Hipertensão)
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	12 usuários
29/jan	Tema	Alimentação e Saúde
	Palestrante	Victor Hideki Wachi Korin
	Objetivo	Nutrição e Saúde Capilar
	Publico Alvo	Alunos e Pacientes
	Duração	40 minutos
	Participantes	10 usuários

Em anexo lista de presença dos grupos educativos

4.14 - Tabela – Volume de exames esperados – Ambulatório

UNICA Jundiapéba

Exames/Procedimentos - SADT	Total de Exames/Mês
Mamografia	360
Eletroencefalograma - EEC	40
Teste Ergométrico	150
Holter	80
MAPA	36
Eletrocardiograma - ECG	150
Ecocardiograma	150
Ultrassonografia com Doppler - USD	150
Ultrassonografia - USG	300
Punção Aspirativa por Agulha Fina de Mama	10
Punção Aspirativa por Agulha Grossa de Mama	10
Biopsia/Exerese de Nódulo de Mama	0
Nasofibrolaringoscopia	70
Total	1506

Segue abaixo quadro demonstrando da Produção SADT realizados no período:

4.15 - Tabela – Volume de exames realizados – Ambulatório

Exames/Procedimentos - SADT - FEVEREIRO/2020						
Exames/Procedimentos - SADT	Quantidade Prevista contrato	Meta redefinidas de acordo com Ofícios	Realizado	Faturado	% Realizado	% Faturado
Mamografia	360	360	360	360	100%	100%
Eletroencefalograma – EEG	40	40	43	43	108%	108%
Teste Ergométrico	150	150	150	150	100%	100%
Holter	80	80	87	87	109%	109%
Mapa	36	36	37	37	103%	103%
Eletrocardiograma – ECG / com laudo	150	150	151	151	101%	101%
Ecocardiograma	150	150	156	156	104%	104%
Ultrassonografia com Doppler	150	154	154	154	100%	100%
Ultrassonografia geral	300	300	300	300	100%	100%
PAFF - Punção Aspirativa por agulha fina de mama	10	10	10	10	100%	100%
PAAG - Punção Aspirativa por agulha grossa de mama	10	6	6	6	100%	100%
Biopsia/Exerese de nódulo de mama	0	0	0	0	0%	0%
Nasofibrolaringoscopia	70	70	70	70	100%	100%
TOTAL	1506	1506	1524	1524	101%	101%

Fonte de dados: MVSigas - Faturamento x Produtividades- Sigss.

Ofício nº011/2020: troca de 04 CORE por 04 USG Doppler.

Realizamos o total de **1.524** exames, atingindo **101 %** da meta contratual do mês de Fevereiro/2020.

Observações:

Ofício nº011/2020: conforme descrito no ofício enviado, solicitamos a troca de 04 exames de punção aspirativa por agulha grossa – CORE por 04 exames de ultrassonografia por Doppler para o atendimento de demanda interna da unidade. Relatamos que essa troca foi acordada com a Regulação – Médica Sandra Bertaiolli para o atendimento de demanda interna da unidade devido à ausência de procedimento de punção aspirativa por agulha grossa.

Eletrocardiograma: realizamos o total de 95 exames sem laudo.

Salientamos que a comunicação prévia através de ligação telefônica com o usuário ou familiar ocorre com 24 horas de antecedência do agendamento do exame com o intuito de confirmar a presença do usuário, informar sobre o preparo correto e diminuir o absenteísmo de todos os exames realizados na unidade.

4. ACESSO A INTERNET / SISTEMA MV

Informamos que durante o mês de Fevereiro/2020 houve lentidão constante da internet, ocasionando interrupções no Sistema Mv o que impactou no atendimento direto ao usuário, ou seja, demora no atendimento assistencial e administrativo. Abaixo o controle interno sobre estas paralisações:

5.1 - Tabela – Queda de Internet

UNICA Jundiapéba

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET - FEVEREIRO/2020						
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
28/2/2020	David	Queda de Sistema	10:01	10:18	Robson	10:18

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

CONTROLE MENSAL - QUEDA DE INTERNET/ ERRO SISTEMA SIGSS - FEVEREIRO/2020						
DATA DA OCORRÊNCIA	SOLICITANTE	OCORRÊNCIA	HORÁRIO DE ABERTURA PARA SMS	DATA/HORÁRIO PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO	INFORMADO PARA	DATA/HORÁRIO DO RETORNO EFETIVO
3/2/2020	UNICA FISIO - LUIZ HENRIQUE/ TI	RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE NUTRIÇÃO INCONSISTENTE	06/01/2020	AGUARDANDO RETORNO	ROBSON TI/SMS	AGUARDANDO RETORNO
4/2/2020	UNICA FISIO - LUIZ HENRIQUE/ TI	RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE NUTRIÇÃO INCONSISTENTE			ROBSON TI/SMS	
10/2/2020	UNICA FISIO - LUIZ HENRIQUE/ TI	RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE NUTRIÇÃO INCONSISTENTE			ROBSON TI/SMS	
11/2/2020	UNICA FISIO - LUIZ HENRIQUE/ TI	RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE NUTRIÇÃO INCONSISTENTE			ROBSON TI/SMS	
17/2/2020	UNICA FISIO - LUIZ HENRIQUE/ TI	RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE NUTRIÇÃO INCONSISTENTE			ROBSON TI/SMS	
18/2/2020	UNICA FISIO - LUIZ HENRIQUE/ TI	RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE NUTRIÇÃO INCONSISTENTE			ROBSON TI/SMS	

5. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

Com intuito de evidenciar as atividades assistenciais realizadas apresentamos os seguintes dados:

UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial

Tabela 6.1 – Procedimentos de Enfermagem

UNICA - Procedimento Enfermagem	Qtde
Aferição De Pressão Arterial	566
Acolhimento de enfermagem	354
Coleta Laboratorial	729
Glicemia Capilar	283
Coleta de Papanicolau	166
Consulta de Pré Natal	24
Curativo Grau I C/ Ou S/ Debridamento	46
Retirada De Pontos De Cirurgias Basicas (Por Paciente)	30
Adm. De Medicamentos Em Atenção Básica (Por Paciente)	25
Cadastro de Hiperdia	10
Planejamento Familiar	3
Inalação / Nebulização	0
Remoção de ambulância	2
Total	2238

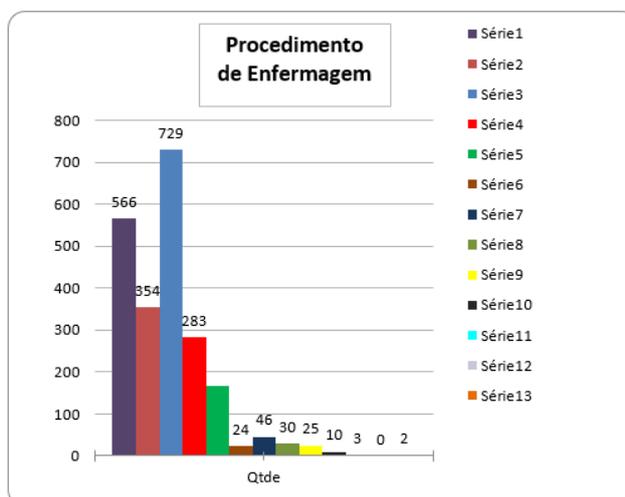


Tabela 6.2 – Registro de Teste Rápido

UNICA - Registro de Teste Rápido	Qtde
Teste rápido de gravidez	39
Sífilis	1
Sífilis Gestante	56
HIV I	1
HIV I Gestante	57
Hepatite B	36
Hepatite C	36
Total	226

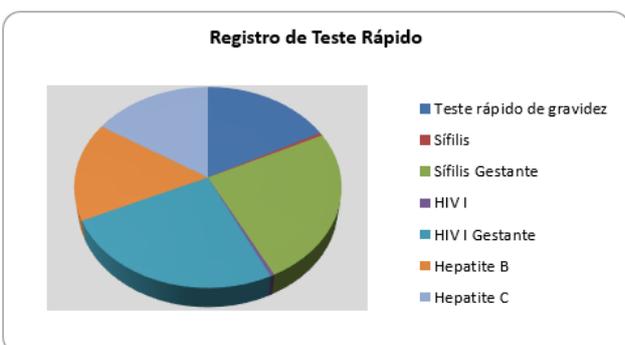


Tabela 6.3 – Curativos – Crônicos

UNICA - Curativo Crônicos	Realizados
Diario - 2ª a 6ª feira	46
Total	46

Tabela 6.4- Regulação / Oncologia

Encaminhamento / Regulação Oncologia	Qtde
Encaminhamento Enfermagem / Oncologia	1
Total	1

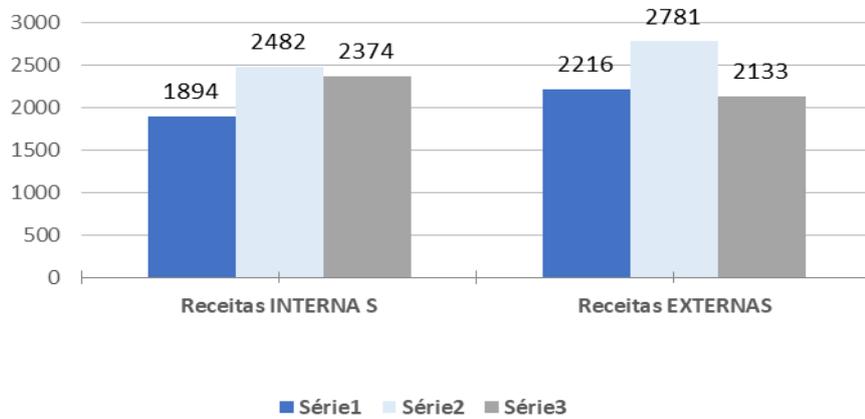
6. ATENÇÃO FARMACÊUTICA

O Setor de Dispensação de Medicamentos da UNICA Jundiapéba realiza a dispensação de medicamentos mediante a apresentação de receita médica aos usuários atendidos na unidade e/ou usuários oriundos de outras Unidades de Saúde da rede municipal. Informamos que a unidade está atendendo também os usuários provenientes da Atenção Básica da UBS Nova Jundiapéba. Abaixo o quadro demonstrativo do quantitativo de receitas atendidas no mês de Fevereiro/2020.

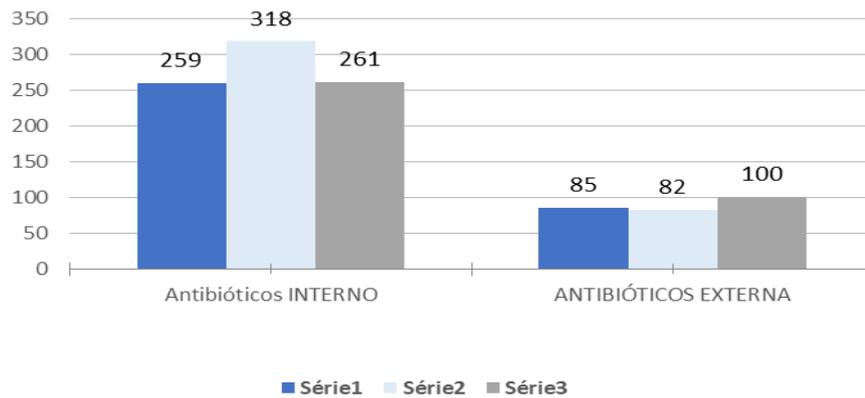
Tabela 7.1 – Receitas

Receitas Atendidas	dez/19	jan/20	fev/20
Receitas Total	4110	5263	4507
Receitas INTERNA S	1894	2482	2374
Receitas EXTERNAS	2216	2781	2133
Antibióticos Total	344	400	361
Antibióticos INTERNO	259	318	261
ANTIBIÓTICOS EXTERNA	85	82	100
Controle Especial (RDC 344/98) Total	573	792	677
Controle Especial (RDC 344/98) INTERNA	247	334	279
Controle Especial (RDC 344/98) EXTERNA	326	458	398

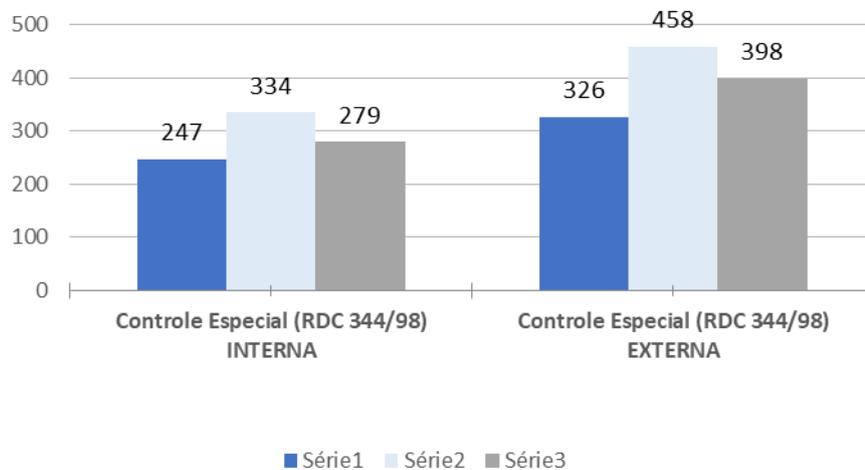
Receitas Total 2020



Antibióticos 2020



Controle Especial (RDC 344/98) 2020



ANÁLISE DO CONSUMO MENSAL

Receitas da Unidade: É possível observar que no mês de Fevereiro/2020 atendemos o total de 2.374 receitas em análise com o mês anterior - Janeiro/2020. Observamos que foram dispensadas 100 receitas à mais do que no mês de Fevereiro/2020. A média de receitas dispensadas nos 17,5 dias úteis de atendimento de Fevereiro foram de 131 receitas/dia, portanto no mês atendemos mais receitas do que no mês anterior, isto porque ao analisar a quantidade de receitas dispensadas em Janeiro/2020 de acordo com os dias úteis, podemos observar que a média de receitas dispensadas em Janeiro/2020 foi de 113 receitas/dia, enquanto que em Fevereiro/2020 a média foi de 131 receitas/dia. Podemos assim concluir nesse cenário um aumento dos atendimentos de receitas internas no mês de Fevereiro/2020.

Receitas externa: Comparado com o mês anterior, podemos observar uma diminuição no número de receitas atendidas, neste caso podemos concluir que devido a unidade estar fechada em alguns dias os usuários devem ter procurado outras unidades para atendimento.

Receita de Antibiótico: Houve um aumento no número de receitas com antimicrobianos em análise com os dias úteis do calendário, neste caso atendemos em Janeiro/2020 - 18 receitas/dia enquanto que em Fevereiro/2020- atendemos 20 receitas/dia com 17,5 dias úteis.

Receita de Controle Especial: Ao comparar os dias úteis de atendimento podemos concluir que o mês de Fevereiro/2020 atendemos mais receitas do que no mês Janeiro/2020. Este impacto no número de atendimentos está relacionado com os atendimentos do psiquiatra da UBS Jundiapéba 24 horas e com os mutirões de atendimento de Clínico Geral que está ocorrendo na unidades. No mês de Janeiro/2020 atendemos em média 36 receitas/dia com 22 dias úteis enquanto que no mês de Fevereiro atendemos 37 receitas /dia com 17,5 dias úteis.

DIFICULDADES NO ATENDIMENTO DE MATERIAIS MÉDICOS HOSPITALARES

Durante o mês de Fevereiro/2020 tivemos dificuldades no abastecimento de alguns itens que são fornecidos pela Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes, a falta destes materiais acaba impactando no atendimento aos usuários. Este levantamento refere-se aos abastecimentos recebidos no decorrer do mês de Outubro/2019. Estes itens por vezes são recebidos com a quantidade inferior a solicitada ou nem recebemos o material. Esta inconsistência no abastecimento dificulta o trabalho da equipe e da assistência ao paciente, a falta dos materiais sem informação prévia atrapalha as ações de contingência pelo setor responsável e consequentemente o abastecimento nos setores. Segue na tabela abaixo os itens que tivemos dificuldade no abastecimento:

ATADURA CREPE - 18 FIOS, MEDINDO APROXIMADAMENTE 08 CM DE LARGURA X 1,8 M DE COMPRIMENTO

ATADURA DE RAYON - ESTERIL

CURATIVO HIDROCOLOIDE - 10 X 10 CM

CURATIVO HIDROCOLOIDE - 15 X 15 CM

FIO DE SUTURA, DE NYLON ESTERIL - Nº 4-0 - C/ 24 ENVELOPES

SOLUCAO AQUOSA DE GLUCONATO DE CLOREXIDINA A 1% - EM ALMOTOLIA 100ML

CURATIVO DE ALGINATO DE CALCIO - 10,0 X 10,0CM

FIO DE SUTURA, DE NYLON ESTERIL - Nº 4-0 - C/ 24 ENVELOPES

LUVA DE PROCEDIMENTO DESCARTAVEL EM VINIL, SEM TALCO - TAMANHO P (CAIXA COM 100 UNIDADES)

MASCARA CIRURGICA DESCARTAVEL, COM CLIPS E ELASTICOS

AVENTAL DESCARTAVEL NAO ESTERIL, TAMANHO M

FILME P/ VIDEO PRINTER (ULTRASOM SONY UPP-100HG) 110MMX18M

7. INDICADORES DE QUALIDADE

Os dados demonstrados nos quadros abaixo são considerados os indicadores de qualidade referente aos registros realizados no Ambulatório de Especialidades, Academia da Terceira Idade e Bloco Cirúrgico da UNICA – Unidade Clínica Ambulatorial no mês de Fevereiro/2020.

Taxa de Satisfação de Usuários	Total	META	% Satisfação
Total de registros nas pesquisas satisfação com o serviço	109	≥80%	89%
Nº de usuários satisfeitos na unidade	97		

Taxa de Altas Ambulatoriais	Total	META	% Altas
Nº de consultas médicas realizadas	2148	10%	32%
Nº de altas ambulatoriais	697		

Taxa de Absenteísmo das Consultas Médicas	Total	META	% Absenteísmo
Nº de consultas médicas agendadas	2466	<25%	13%
Nº de faltosos em consultas	318		

Cancelamento de Cirurgia	Total	META	% Cancelamento
Total de Cirurgias Agendadas	317	<25%	0%
Total de Cirurgias Canceladas	0		

8. PESQUISA DE OPINIÃO - SAU/ OUVIDORIA

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas pelo responsável da UNICA-Jundiapéba e UNICA Fisioterapia e Reabilitação, quando necessário estes apuram os fatos e adotam as providências oportunas. No caso de reclamações, os abarcados são participados para que elucidem os fatos. Em relação aos elogios, todos os envolvidos são noticiados e parabenizados com orientação de divulgação em mural específico na unidade. Ressaltamos que a unidade está empenhada no incentivo e oferta do formulário de pesquisa de satisfação para o usuário/ acompanhante, porém é importante esclarecer que é notável a oferta,

porém não ocorre a devolução por parte do usuário/acompanhante, visto que há o controle interno da unidade, ocasionando também o desperdício e gasto desnecessário de folha de papel sulfite A4 e impressão. Demonstrado abaixo os registros de usuários que se manifestaram quanto ao serviço da unidade através do preenchimento do formulário de pesquisa de opinião – SAU:

MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO UNICA Jundiapéba

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES UNICA

FAÇA SUAS SUGESTÕES

Prezado (a) usuário (a),
ajude-nos a melhorar nosso atendimento respondendo a este questionário. Sinta-se à vontade ao escrever suas sugestões.

Data: _____

Nome: _____
Sexo: F M Idade: _____ Tel.: _____
Aairro: _____ SIS: _____

SERVIÇOS

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Recepção	😊	🙂	😐	😞
Sinalização	😊	🙂	😐	😞
Limpeza	😊	🙂	😐	😞
Atendimento Enfermagem	😊	🙂	😐	😞
Atendimento Médico	😊	🙂	😐	😞
Atendimento Odontológico	😊	🙂	😐	😞
Farmácia	😊	🙂	😐	😞
Ultrassom	😊	🙂	😐	😞
Mamografia	😊	🙂	😐	😞
Laboratório	😊	🙂	😐	😞
Nutricionista	😊	🙂	😐	😞

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES UNICA

ATENDIMENTO

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Educadores Fisicos	😊	🙂	😐	😞
Exames por Diagnóstico	😊	🙂	😐	😞
Fisioterapeutas	😊	🙂	😐	😞

ATENDIMENTO

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Agilidade	😊	🙂	😐	😞
Educação	😊	🙂	😐	😞
Atenção	😊	🙂	😐	😞

SUGESTÕES

ELOGIOS

RECLAMAÇÕES

SIS SECRETARIA DE SAÚDE PREFEITURA DE MOGI DAS CRUZES

MODELO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO
UNICA Fisioterapia e Reabilitação

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES //UNICA

//////ATENDIMENTO//////

Agilidade	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Educação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atenção	Ótimo	Bom	Regular	Ruim

//////SERVIÇOS//////

Recepção	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Sinalização	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Limpeza	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atendimento de Fisioterapia/ Escola da Coluna	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atendimento de Nutrição	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atividade Física Musculação/ Dança	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Atividade Física Hidroginástica	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Aula de Artesanato	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Aula de Informática	Ótimo	Bom	Regular	Ruim

FORMULÁRIO DE SUGESTÕES //UNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Prezado (a) usuário (a), Ajude-nos a melhorar nosso atendimento respondendo a este questionário. Sinta-se a vontade ao escrever as sugestões.

//////////////////////////////////// Data: / /

Nome: _____

Sexo: F M Idade: ____ Telefone: (____) _____

Bairro: _____ SIS: _____

//////SUGESTÕES//////

8.2 Tabela – Pesquisa de Opinião

UNICA Jundiapéba

UNICA- UNIDADE CLÍNICA AMBULATORIAL - FEVEREIRO/2020				
Seq.	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	Elogio	Lindalva F. Alves	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
2	Elogio	Nadjane Soleiro da Silva	Continue assim muito obrigado pela atenção	Realizo contato sem sucesso.Telefone caixa postal
3	Elogio	Não informado	Obrigada nossa academia ficou muito linda pintada	Realizo contato e agradeço elogio
4	Elogio	Carlos Franklin	Dra Flávia está de parabéns	Realizo contato sem sucesso.Telefone caixa postal
5	Sugestão	Chori Takamoto	Medir pressão na academia	Telefone não informado. Relatamos que na unidade Ambulatorial existe a rotina de aferição de pressão arterial e glicemia capilar, onde não é possível manter o Técnico de Enfermagem exclusivamente na ATI
6	Elogio	Chori Takamoto	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
7	Elogio	Candida Luis Franco	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
8	Elogio	Antonio	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato sem sucesso. Telefone só chama
9	Elogio	Sergio	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
10	Elogio	Não informado	Super educados amei o atendimento	Telefone não informado

11	Elogio	Marli da Conceição da Câmara	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
12	Elogio	Marcelo Gomes	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
13	Elogio	Silvana C. Andrade	Parabéns nota 10 atendimento	Realizo contato e agradeço o elogio
14	Elogio	Maria do Carmo Santos	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato sem sucesso. Telefone somente caixa postal
15	Elogio	Benedito Ferreira Filho	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
16	Elogio	Maria Regina	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
17	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
18	Sugestão	Marcus Vinicius Lobo	Na primeira triagem da fila das 7 horas poderia haver uma agilidade para encaminhar para a segunda fila. E esta por sua vez falta placas sinalizando o que cada guichê faz.	Realizo várias tentativas de contato sem sucesso. Telefone caixa postal. A Administração não concorda com esta sugestão, pois o painel eletrônico - totem - direciona o atendimento do usuário (consultas, exames, retirada de exames e farmácia) .
19	Elogio	Marcus Vinicius Lobo	Todos os funcionários estão de parabéns. Muito educados e atenciosos	Realizo várias tentativas de contato sem sucesso. Telefone caixa postal
20	Reclamação	Marcus Vinicius Lobo	O processo para chegar na mesa de cirurgia é muito lento. O processo todo do SIS	Realizo várias tentativas de contato sem sucesso. Telefone caixa postal. Informamos que há rotina para a admissão de todo o paciente no Bloco Cirúrgico, onde a unidade almeja o atendimento com qualidade e segurança do paciente
21	Elogio	Anderson Guimarães	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado

22	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
23	Elogio	Maria de Fátima Martins	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
24	Elogio	Noemia	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
25	Elogio	Elisângela Aparecida Fonseca	Todos estão de parabéns	Realizo contato sem sucesso.Telefone caixa postal
26	Elogio	Ademir Domingues	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
27	Sugestão	Denice Aparecida de Souza	Mais cabides nos banheiros e nas paredes para colocar bolsas	Realizo contato e oriento que iremos ver a disponibilidade com a equipe de manutenção
28	Elogio	Denice Aparecida de Souza	Tudo ótimo	Realizo contato e agradeço o elogio
29	Reclamação	Helena Hagio	Consertar ventiladores e aparelhos	Telefone não informado. Informamos que na unidade há rotina e contratos com empresas que realizam o processo de manutenção e conservação das salas, prédios e equipamentos da ATI.
30	Elogio	Helena Hagio	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
31	Sugestão	Não informado	Substituir profissionais pois a marcação de exames demora muito e sobe muita reclamação	Realizo contato a paciente reclama pois relata que no dia do seu exame o profissional médico se ausentou. Esclareçemos que a regulação da unidade possui 03 guichês de atendimentos (02 norma +01 preferencial) onde a distribuição de senha ocorre para melhor organização do atendimento. Em relação ao profissional, para realizar o agendamento, este não é necessário estar presente na unidade.

32	Reclamação	Não informado	Atendentes são estúpidas fazem de tudo a impedir reclamações e acreditam que todos atendidos são ignorantes. Quando o paciente atrasa é impedido de passar mas o contrário não é verdadeiro	Realizado contato com paciente onde reforçamos que é necessário comparecer na unidade com 30 minutos de antecedência do agendamento de exames ou consultas exceto quando o agendamento está para às 07:00 horas. O reagendamento ocorre para não impactar na grade de atendimento do profissional médico.
33	Reclamação	Não informado	Cheguei dia 13/02 com exame que está agendado, mas não estava agendado fiquei para a Sra Fabíola que tentou resolver fiquei aguardando 1 hora para meu pai conseguir fazer o agendamento para o exame	Telefone não informado para esclarecimento da reclamação. Conversado com a Encarregada Administrativa da unidade a mesma não se recorda desta situação.
34	Elogio	Maria Cleide Ramalho da Silva	Todos são excelentes com atenção, educação com todos os pacientes. Principalmente Alan, Terezinha, Ana Cláudia, Priscila Santos, Karina, Socorro, Munique, Kelly, Fátima, Priscila e Mariana	Realizo contato e agradeço o elogio
35	Sugestão	Andreia Ellen do Carmo Santos	Dr. Edemilson Camargo não tem perfil dos profissionais que atuam na UNICA	Realizo contato e paciente relata que o médico foi extremamente mal educado. Relato que iremos passar a empresa responsável e peço desculpas em nome da unidade
36	Elogio	Andreia Ellen do Carmo Santos	Todos os recepcionistas são atenciosos e muito educados	Realizo contato e agradeço o elogio
37	Reclamação	Andreia Ellen do Carmo Santos	Dr. Edemilson Camargo é seco e ríspido. Não me cumprimentou só perguntou se eu já havia feito o exame e começou o exame. Só comentou o meu caso quando eu o questionei	Realizo contato e oriento que esta informação será repassada a empresa responsável pela contratação dos médicos que realiza este exame, porém a orientação sobre o atendimento com cordialidade foi informada para o médico em questão

38	Elogio	Savali Baldani	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
39	Elogio	Celso B. Silva	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
40	Elogio	Tatiane	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
41	Elogio	Francisco Vieira	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato sem sucesso.telefone caixa postal
42	Elogio	Flávia	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
43	Elogio	Juares Ferreira Neves	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato sem sucesso.telefone indisponível
44	Elogio	Paulo	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato sem sucesso. Número de telefone não existe
45	Elogio	Monique Molina	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
46	Elogio	Não informado	A Dr. Mariana Navarrete é excelente o atendimento foi muito bom	Realizo contato sem sucesso.O elogio será repassado ao profissional envolvido
47	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
48	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo tentativa de contato sem sucesso. Telefone só chama
49	Elogio	Vane T. da Silva	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
50	Elogio	Eduardo de Almeida	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
51	Elogio	Fabíola Pinheiro	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado

52	Elogio	Ramon	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
53	Elogio	Roberta	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
54	Elogio	Não informado	somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
55	Elogio	Benedito Ferreira Filho	somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo e agradeço o elogio
56	Elogio	Não informado	somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
57	Elogio	Claudio Parente	somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
58	Elogio	Natália	somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
59	Elogio	Sergio Apolinário	Atendentes toda equipe da enfermagem muito educada super profissionais não só com minha pessoa mas com todos que foram atendidos. Parabéns limpeza perfeita	Realizo contato sem sucesso. Telefone só chama
60	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
61	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
62	Elogio	Rogério	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
63	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado

64	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
65	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
66	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
67	Elogio	Roseli	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
68	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
69	Elogio	João	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
70	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
71	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
72	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
73	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
74	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
75	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
76	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
77	Elogio	Patrícia	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado

78	Reclamação	Patrícia	Demora muito para chamar para exames	Telefone não informado para verificarmos a reclamação sobre a data e qual exame.
79	Elogio	Vicente de Paula Pereira	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
80	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
81	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
82	Elogio	Aparecida Alves da Silva	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato sem sucesso. Telefone só chama.
83	Elogio	Joaquim José da Silva	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
84	Elogio	Ana Maria Miranda	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
85	Elogio	Ana Conceição dos Santos	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
86	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
87	Elogio	Maria Rodrigues	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato sem sucesso. Telefone só chama
88	Elogio	Benedita de S. Melo	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
89	Elogio	Thiago Cordelho cabral	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
90	Elogio	Não informado	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
91	Elogio	Lucélia Papaiz Gomes	Que continue assim para melhor	Realizo contato e agradeço o elogio
92	Elogio	Maria de Lourdes Oliveira	Muito bom	Realizo contato e agradeço o elogio

93	Elogio	Maria José dos Santos	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato sem sucesso.Telefone só chama
94	Elogio	Marta de Cássia Ramos	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contato e agradeço o elogio
95	Elogio	Terezinha Madalena Angelo	Tive um ótimo atendimento nota 10	Realizo contato sem sucesso.Telefone caixa postal
96	Elogio	Não informado	Estão de parabéns	Telefone não informado
97	Elogio	Joyo Caroline	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
98	Elogio	Rusivania	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo e agradeço o elogio
99	Elogio	Silvana Braga Rodrigues dos Santos	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo e agradeço o elogio
100	Elogio	Elena Dias da Silva	Funcionários muito educados	Realizo contato e agradeço o elogio
101	Elogio	Tabata	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo e contato e agradeço o elogio
102	Elogio	Jheyce de Lima Carvalho Raineri	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo contao sem sucesso.Telefone caixa postal
103	Elogio	Marlene Guimarães Magna	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Telefone não informado
104	Elogio	Natalia de Oliveira Souza	Recepção maravilhosa. O médico da ultrassom mama e gentil a moça também	Telefone não informado
105	Elogio	Sandra R. Fernandes Rodrigues	Somente formulário assinalados com mais de 50% ótimo ou bom	Realizo e agradeço o elogio

106	Elogio	Jacira de Oliveira Kato	Eu Jacira de Oliveira Kato, fui muito bem atendida pela Dra Flávia Paula Santos. Adorei ser atendida por ela, muito atenciosa, muito paciente, ótimo médica indicarei para outras pessoas	Realizo contato sem sucesso. Telefone caixa postal
107	Elogio	Rosana Aparecida dos Santos	Muito bem atendida pelas funcionárias Gildete e Larissa muito educadas e atenciosas. Sala de exame também bem atendida pela médica/enfermeira exame ultrassom mama.	Realizo contato e agradeço o elogio
108	Elogio	Maria Aparecida Alves Fonseca	Lugar limpo, boa segurança e bons médicos	Realizo contato e agradeço o elogio
109	Sugestão	Maria Aparecida Alves Fonseca	Deveriam se organizar no atendimento e nas consultas. Agenda de consulta bagunçada, atendimento péssimo. Retorno com médico é difícil conseguir vaga.	Realizado contato e paciente relata estar passando mal constantemente e não consegue retorno com o clínico geral - Dr Pedro Paulo, realizado o agendamento para o dia 09/03/2020 e reforçamos sobre a rotina do município em relação as vagas de retorno.

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

SAU - Respostas Positivas/ Negativas / Sugestão

UNICA FISIO - FEVEREIRO/2020

Seq.	Sobre o Registro (Reclamação/Sugestão/Elogio)	Nome do Usuário	Relato do Usuário	Ação
1	SUGESTÃO	TEREZINHA L. CERQUEIRA	EU FALO POR MIM, ESTOU NA UNICA POR PRESCRIÇÃO MÉDICA, TENHO VÁRIOS PROBLEMAS NA COLUNA, QUANDO ENTREI PESAVA 80KG ESTOU COM 74KG EU ESTAVA SEMPRE NO ORTOPEDISTA DEVIDO AOS MEUS PROBLEMAS DE COLUNA, HOJE SINTO, MAIS ESTÁ BEM MELHOR, O QUE EU VOU SUGERIR SERIA FAZER 1 DIA DE HIDROGINÁSTICA E 1 DIA DE ACADEMIA, EU FALEI COM O DANILO ELE FALOU QUE O CERTO SERIA QUANDO A GENTE ESTIVER BEM E AGENTE SAIR, SÓ QUE NA NOSSA IDADE SOMOS QUE NEM CARRO VELHO, SE PARAR ESTRAGA E OUTRA 4X POR SEMANA SE TORNA CANSATIVO, ENTÃO POR ISSO EU SUGIRO 1 DIA DE HIDRO E OUTRO DE ACADEMIA.	26/02/2020 10:20 / 27/02/2020 14:35H 15:10H (BRUNA MINGORANCE) TENTEI CONTATO 3X, PORÉM NINGUÉM ATENDE, CONTUDO SOLICITAÇÃO JÁ ESTÁ SENDO VERIFICADA PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE.
2	ELOGIO	JOAQUIM	AGRADECIMENTOS Á TODOS SEM EXCEÇÃO PELAS GENTILEZAS. GRATO.	27/02/2020 10:00H / 10:30H (AGATHA CHRISTY) TENTOU CONTATO, PORÉM USUÁRIO NÃO ATENDE.
3	ELOGIO	NÃO INFORMADO	SOMENTE FORMULÁRIOS ASSINALADOS COM MAIS DE 50% ÓTIMO OU BOM.	25/02/2020 15:16H / 26/02/2020 10:05H / 27/02/2020 10:35H (BRUNA MINGORANCE) USUÁRIO NÃO ATENDE.
4	ELOGIO	EXPEDITA VIEIRA DA SILVA	SOMENTE FORMULÁRIOS ASSINALADOS COM MAIS DE 50% ÓTIMO OU BOM.	27/02/2020 10:38H (AGATHA CHRISTY) EM CONTATO COM A FILHA SRA. MARIA AGRADECEU OS FORMULÁRIOS ASSINALADOS.
5	ELOGIO	CELINA QUERUBIM	PROFESSOR RONG MUSCULAÇÃO BOM. PROFESSORA PRISCILA AULA COLUNA BOA. PROFESSOR DE INFORMÁTICA BOM. PROFESSORA DE ARTESANATO BOA. NÃO CONSIGO TRAZER O ATESTADO PORQUE O PEDIDO DE EXAME DEMORA MUITO CHAMANDO, PARA FAZER O EXAME DE SANGUE QUE EU ESPERO.	27/02/2020 10:40/11:00H/13:00H (AGATHA CHRISTY) TENTOU CONTATO 3X, PORÉM CAIXA POSTAL, CONTUDO ELOGIOS SERÃO REPASSADOS AOS PROFISSIONAIS.
6	SUGESTÃO	CELINA QUERUBIM	EM FRENTE DO HOSPITAL PRECISA SINALIZAÇÃO SÃO MUITOS VEÍCULOS.	27/02/2020 10:40/11:00H/13:00H (AGATHA CHRISTY) TENTOU CONTATO 3X, PORÉM CAIXA POSTAL.
7	ELOGIO	JERONIMA BENEDITA B. EMILIANO	SOMENTE FORMULÁRIOS ASSINALADOS COM MAIS DE 50% ÓTIMO OU BOM.	27/02/2020 10:55H (AGATHA CHRISTY) ENTROU EM CONTATO COM O USUÁRIO AGRADECENDO O FORMULÁRIO, A SRA. JERONIMA ELOGIOU O ATENDIMENTO E AGRADECEU O RETORNO.
8	SUGESTÃO	JOANA DE OLIVEIRA SOARES	SUGIRO QUE AS PROFESSORAS QUANDO FALTAREM ENTREM COM CONTATO C/ SEUS ALUNOS AVISANDO A FALTA, MUITOS VEM DE LONGE, PAGAM PASSAGENS E CHEGA A NÃO TER AULA PORQUE A PROFESSORA NÃO FOI. JÁ ACONTECEU 2X COMIGO. ENTÃO SE HÁ REGRAS PARA OS ALUNOS TEM QUE TER PARA AS PROFESSORAS, TODAS TEM QUE TER O CONTATO DE SEUS ALUNOS.	28/02/2020 14:03H (BRUNA MINGORANCE) ENTREI EM CONTATO COM O USUÁRIO INFORMANDO QUE, CONFORME RETORNO DA RESPONSÁVEL TÉCNICA JOELMA, OS EDUCADORES FÍSICOS SERÃO ORIENTADOS A CRIAR GRUPOS NAS REDES SOCIAIS COM SEUS ALUNOS PARA QUE O RECADO SEJA MELHOR TRANSMITIDO. A ALUNA AGRADECEU O RETORNO.

9	ELOGIO	MARIA AUGUSTA FERREIRA OLIVEIRA	O PROFESSOR RONG É UM EXCELENTE PROFISSIONAL.	27/02/2020 10:58H (AGATHA CHRISTY) EM CONTATO COM O USUÁRIO AGRADECEU O ELOGIO E INFORMOU QUE IRÁ REPASSAR PARA O PROFISSIONAL.
10	ELOGIO	ANTONIA DE ALMEIDA KATO	QUERO HOMENAGEAR A UNICA DE BRÁS CUBAS ESPECIAL O PROFESSOR WANDERSON RONG HIDROGINÁSTICA.	27/02/2020 11:02H (AGATHA CHRISTY) EM CONTATO COM O USUÁRIO AGRADECEU O ELOGIO E INFORMOU QUE IRÁ REPASSAR PARA O PROFISSIONAL.
11	ELOGIO	BENEDITO MARIANO NETTO	SOU ALUNO DA UNICA DE HIDROGINÁSTICA COM AULAS NAS QUARTAS E SEXTAS-FEIRAS. POSSO LHE AFIRMAR QUE ESTOU ME SENTINDO MUITO BEM. O AMBIENTE E O PROFESSOR NOS CONCEDE O NECESSÁRIO PARA O BOM ANDAMENTO DOS EXERCÍCIOS. AGRADEÇO PELO CARINHO E RESPEITO ME DÃO DESDE A RECEPÇÃO ATÉ O SETOR DE EXERCÍCIOS. PARABÉNS PROFESSOR RONG E O PESSOAL DA RECEPÇÃO.	27/02/2020 11:07H (AGATHA CHRISTY) EM CONTATO COM O USUÁRIO AGRADECEU OS ELOGIOS PRESTADOS, O MESMO AGRADECEU O RETORNO E DISSE QUE TODOS FUNCIONÁRIOS O AGRADAM.
12	SUGESTÃO	CASIMIRO RODRIGUES	POR FAVOR DAR UMA OLHADA NA GRADE DO BANHEIRO HOMENS E MULHERES DA HIDRO. CORTAR EM DUAS PARTES P/ MELHOR PASSAGEM PARA HOMENS E MULHERES.	26/02/2020 13:30H 16:10H / 27/02/2020 14:36H TENTEI CONTATO 3X, PORÉM NINGUÉM ATENDE.
13	SUGESTÃO	MARIA DAS GRAÇAS	ESTA TUDO MUITO BEM. MAS TIVE DIFICULDADE PARA CONSEGUIR ATESTADO ANUAL. NÓS PRECISAVAMOS DE TER UM MÉDICO PELO MENOS UMA VEZ POR MÊS PARA DAR ESTE ATESTADO QUE ANTES TINHA. AS MENINAS MARCAVAM PARA A GENTE NO HOSPITAL.	27/02/2020 11:18H (BRUNA MINGORANCE) EM CONTATO COM O USUÁRIO AGRADECI O ELOGIO E INFORMEI QUE A UNIDADE JÁ POSSUI UM MÉDICO GERIATRA, PORÉM SENDO REALIZADO O AGENDAMENTO CONFORME PRIORIDADES. A MESMA AGRADECEU O RETORNO E FICOU CONTENTE COM A INFORMAÇÃO.
14	NÃO INFORMADO	LAURITA ROSA FERNANDES ALVES	NÃO INFORMADO.	27/02/2020 11:20H (BRUNA MINGORANCE) RELATO DO USUÁRIO NÃO INFORMADO.
15	ELOGIO	MARIA APARECIDA DE MELO	ÁREA QUE PASSO TUDO OK. OUTRAS ÁREAS NÃO CONHEÇO.	27/02/2020 11:27H (AGATHA CHRISTY) EM CONTATO COM O USUÁRIO AGRADECEU OS FORMULÁRIOS ASSINALADOS E O RELATO, A MESMA INFORMOU ADORAR O ATENDIMENTO DESDE A RECEPÇÃO ATÉ O SETOR DE
16	ELOGIO	VILMA COELHO DA SILVA	SOMENTE FORMULÁRIOS ASSINALADOS COM MAIS DE 50% ÓTIMO OU BOM.	27/02/2020 11:30H (AGATHA CHRISTY) EM CONTATO COM A FILHA SRA. ESTELA AGRADECEU OS FORMULÁRIOS ASSINALADOS, A FILHA IRÁ REPASSAR O RECADO PARA O USUÁRIO.
17	ELOGIO	SONIA MARIA A. C. PRADO	SOMENTE FORMULÁRIOS ASSINALADOS COM MAIS DE 50% ÓTIMO OU BOM.	27/02/2020 11:40H (AGATHA CHRISTY) EM CONTATO COM O USUÁRIO AGRADECEU OS FORMULÁRIOS ASSINALADOS.
18	ELOGIO	NÃO INFORMADO	TUDO CERTO.	27/02/2020 11:48H (AGATHA CHRISTY) EM CONTATO COM O USUÁRIO AGRADECEU O RELATO PRESTADO, A MESMA INFORMOU ESTAR SATISFEITA COM O ATENDIMENTO DESDE A LIMPEZA ATÉ O NUTRICIONISTA (SRA.
19	ELOGIO	NÃO INFORMADO	EU COM DR. VICTOR ESTOU SENDO MUITO BEM ATENDIDO, MUITO OBRIGADO	27/02/2020 11:51H (BRUNA MINGORANCE) NÚMERO DE TELEFONE NÃO INFORMADO.
20	ELOGIO	NEIDE CAVEDEN MOYA	PARA MIM ESTÁ TUDO ÓTIMO PROFESSORES ÓTIMO, FUNCIONÁRIOS TODOS EXEMPLAR OBRIGADO.	27/02/2020 11:57H (AGATHA CHRISTY) EM CONTATO COM O USUÁRIO AGRADECEU OS ELOGIOS PRESTADOS, A MESMA INFORMOU SER MUITO BEM ATENDIDA NA UNIDADE.
21	ELOGIO	ELISABETE JOSÉ VILAPIANO	FIQUEI MUITO CONTENTE, O ATENDIMENTO A EDUCAÇÃO NOTA 10, POIS A GENTE CHEGA COM DORES E COMO JÁ PASSEI DOS 60 A GENTE FICA DEVAGAR EM TUDO. OBRIGADA.	27/02/2020 13:36H (BRUNA MINGORANCE) ENTREI EM CONTATO COM O USUÁRIO AGRADECENDO OS ELOGIOS, A MESMA INFORMOU ESTAR SENDO MUITO BEM ATENDIDA NA UNIDADE E ELOGIOU A RESPONSÁVEL TÉCNICA JOELMA.
22	ELOGIO	MARIA DE LOURDES CARVALHO SILVA	PARA MIM ESTÁ TUDO ÓTIMO NÃO TENHO NENHUMA QUEIXA. OS FUNCIONÁRIOS SÃO MUITO DEDICADOS, ATENCIOSOS, EDUCADOS, COMPREENSIVOS E AMIGOS. DURANTE O TEMPO QUE ESTOU AQUI MINHA SAÚDE MELHOROU, TENHO FIBROMIALGIA, ARTRITE, ARTROSE, BICO DE PAPAGAIO DE MODO QUE NÃO TENHO NADA A RECLAMAR.	27/02/2020 14:35H (BRUNA MINGORANCE) EM CONTATO COM O USUÁRIO AGRADECI OS ELOGIOS PRESTADOS.

23	SUGESTÃO	MARIA DE LOURDES CARVALHO SILVA	TENHO UMA SUGESTÃO DE MELHORA, COLOCAR DENTRO DO BOX PRIVATIVO UM CABIDE PARA PENDURAR A BOLSA A FIM DE ME SENTIR MAIS SEGURA E CONFORTÁVEL.	27/02/2020 14:35H (BRUNA MINGORANCE) ENTREI EM CONTATO COM O USUÁRIO INFORMANDO QUE OS CABIDES IRÃO SER PROVIDENCIADOS, A MESMA AGRADECEU E FICOU CONTENTE COM O RETORNO.
24	NÃO INFORMADO	MARIKO TAMAKI	NÃO INFORMADO.	27/02/2020 13:43H (BRUNA MINGORANCE) RELATO DO USUÁRIO NÃO INFORMADO.
25	ELOGIO	IVONE SOARES DE MORAES	PROFESSORA NOTA 10 SHEYLA	27/02/2020 14:11H (BRUNA MINGORANCE) NÚMERO DE TELEFONE NÃO INFORMADO, CONTUDO ELOGIO SERÁ REPASSADO A PROFISSIONAL.
26	ELOGIO	JUVENTINA CRUZ DA CONCEIÇÃO	NUTRICIONISTA DR. VICTOR EXCELENTE PROFISSIONAL, MUITO BOM.	27/02/2020 14:16H (BRUNA MINGORANCE) ENTREI EM CONTATO AGRADECENDO O ELOGIO E INFORMANDO QUE O MESMO SERÁ REPASSADO AO PROFISSIONAL.
27	ELOGIO	DELOURDES MARIA FERNANDES	CONTINUO COM A MESMA OPINIÃO DE SEMPRE, ESTOU MUITO CONTENTE COM TUDO E COM TODOS, SEMPRE FUI MUITO BEM TRATADA POR TODOS, NÃO TENHO NADA A RECLAMAR. MEU PROFESSOR É O RONG, SEMPRE ME AJUDOU E ME AJUDA EM TUDO COM MUITO CARINHO E PACIÊNCIA. EU ME SINTO MUITO BEM, UMA NOVA VIDA E HOJE EU SÓ TENHO QUE AGRADECER A DEUS POR TER ME AJUDADO A ENCONTRAR O PROFESSOR RONG QUE ME AJUDOU A ENCONTRAR A VIDA. OBRIGADA RONG E A TODOS.	26/02/2020 10:00H / 27/02/2020 13:15H / 28/02/2020 15:28H (BRUNA MINGORANCE) TENTEI CONTATO 3X, PORÉM SEM SUCESSO.
28	ELOGIO	KIMIE NAKAMURA KOMIDO	PRA MIM TUDO ÓTIMO PARABÉNS A TODOS. QUE DEUS ABENÇOE SEMPRE.	28/02/2020 14:29H (BRUNA MINGORANCE) NÚMERO DE TELEFONE NÃO INFORMADO.
29	ELOGIO	MAGALI ARAUJO DE GODOI	FAZER A FISIO UNICA EM BRÁS CUBAS FOI A MELHOR COISA QUE ACONTECEU EM MINHA VIDA, VOCÊS ESTÃO DE PARABÉNS , OBRIGADO A TODOS, QUE DEUS ABENÇOE CADA VEZ MAIS VOCÊS UM FORTE ABRAÇO A TODOS, TENHAM UM BOM DIA.	28/02/2020 14:38H (BRUNA MINGORANCE) EM CONTATO COM O USUÁRIO AGRADECI OS ELOGIOS PRESTADOS, A MESMA FICOU CONTENTE COM O RETORNO E INFORMOU QUE TODOS COLABORADORES MERECEM SER ELOGIADOS.
30	SUGESTÃO	MAGALI ARAUJO DE GODOI	QUE TENHA UM LUGAR SECO QUE POSSAMOS SE TROCAR APÓS SAIRMOS DA HIDROGINÁSTICA. GOSTARIA TAMBÉM QUE TIVESSE UM CLINICO GERAL PARA NOS ATENDER QUANDO PRECISARMOS.	28/02/2020 14:38H (BRUNA MINGORANCE) INFORMEI A ALUNA QUE O BANHEIRO PARA SE TROCAR EM UM LOCAL SECO FOI DISPONIBILIZADO EM FRENTE AOS VESTUÁRIOS, TAMBÉM INFORMEI QUE O MÉDICO GERIATRA JÁ ESTÁ A DISPOSIÇÃO DA CLINICA, CONTUDO SENDO RELIZADO O AGENDAMENTO CONFORME PRIORIDADES. A ALUNA AGRADECEU O RETORNO E AS RESPOSTAS QUANTO AS SUAS SUGESTÕES.
31	ELOGIO	TAKAYUKI KOMIDO	ESTÁ TUDO ÓTIMO PARABÉNS A TODOS OS PROFISSIONAIS QUE COLABORAM COM O SERVIÇO, OS SETORES QUE NÃO USO ESTÃO TODOS DE PARABÉNS PORQUE SÃO TODOS ATENCIOSOS, O MEU MUITO OBRIGADO A TODOS.	28/02/2020 14:53H (BRUNA MINGORANCE) EM CONTATO COM O USUÁRIO AGRADECI OS ELOGIOS PRESTADOS, O MESMO AGRADECEU O RETORNO.
32	ELOGIO	LUZIA LIMA DE SOUZA	BOM DIA PARA TODOS, DESDE QUE COMECEI ATIVIDADES NA UNICA RECEBI DE TODOS MUITO AMOR E CARINHO. OS PROFESSORES SÃO UNS AMORES AS FISIOTERAPEUTAS SÃO MUITO DEDICADAS E AMOROSAS, SEMPRE TEM UMA PALAVRA AMIGA COM ELES A GENTE CHORA E RI MUITO. OBRIGADA POR TODOS VOCÊS MENINAS FISIOTERAPEUTAS, LIMPEZA, PROFESSORES E ATENDENTES. AMAMOS VOCÊS.	28/02/2020 15:04H (BRUNA MINGORANCE) NÚMERO DE TELEFONE NÃO INFORMADO, CONTUDO ELOGIOS SERÃO REPASSADOS AOS PROFISSIONAIS.

33	ELOGIO	LUZIA LIMA DE SOUZA	BOM DIA. GOSTO DE TODAS AS ATIVIDADES QUE EU FAÇO NA UNICA. TODOS SÃO UNS AMORES, GOSTO MUITO DA FISIOTERAPIA QUE FAÇO COM A GABI. ELA É MUITO ATENCIOSA E AMOROSA, GOSTO MUITO DO PROFESSOR DA ACADEMIA O RONG, ELE TAMBÉM É EXTRAORDINÁRIO. GOSTO TAMBÉM DA ESCOLA DA COLUNA QUE FAÇO COM A PRI ELA É EXTRAORDINÁRIA. TAMBÉM TEM A SOL MINHA PROFESSORA DE ARTESANATO QUE É UM AMOR. OBRIGADA PELA AMIZADE DE TODOS.	28/02/2020 15:04H (BRUNA MINGORANCE) NÚMERO DE TELEFONE NÃO INFORMADO, CONTUDO OS ELOGIOS SERÃO REPASSADOS AOS PROFISSIONAIS.
34	ELOGIO	LUZIA LIMA DE SOUZA	BOM DIA PARA TODOS OBRIGADO POR VOCÊS EXISTIREM EM NOSSAS VIDAS, TODOS MUITOS ATENCIOSOS, AMOROSOS DESDE AS MENINAS DA LIMPEZA, RECEPÇÃO, MATHEUS É UM AMOR NÉ? ESTOU ESPERANDO A HIDROGINÁSTICA A QUASE 3 ANOS ESPERO QUE ME CHAMEM LOGO. PARA AMENIZAR UM POUCO ESSAS DORES. OBRIGADO MEUS AMORES.	28/02/2020 15:04H (BRUNA MINGORANCE) NÚMERO DE TELEFONE NÃO INFORMADO, CONTUDO O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR.
35	ELOGIO	MARIA SANTOS DE LIMA	PRA MIM ESTÁ TUDO BOM. OK.	26/02/2020 09:10H / 27/02/2020 14:00H / 28/02/2020 15:09H NÚMERO DE TELEFONE INDISPONÍVEL / FORA DE ÁREA.

UNICA FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO		
PESQUISA DE OPINIÃO	TOTAL	%
TOTAL DE ELOGIOS	31	84%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	0	0%
SUGESTÕES	6	16%
TOTAL	37	100%

UNICA JUNDIAPEBA		
PESQUISA DE OPINIÃO	TOTAL	%
TOTAL DE ELOGIOS	97	89%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	6	6%
SUGESTÕES	6	6%
TOTAL	109	100%



9. OUVIDORIA

A Ouvidoria da Saúde é um atendimento especializado da Ouvidoria Geral e um importante instrumento de avaliação da Secretaria Municipal de Saúde e do SUS – Sistema Único de Saúde. Demonstrado no quadro abaixo os registros de usuários que se manifestaram quanto ao serviço da unidade através da Central de Atendimentos – 162.

Abaixo as ouvidorias recebidas e respondidas pelas unidades.

OUVIDORIAS CEJAM - FEVEREIRO 2020 - UNICA JUNDIAPEBA

Nº OUVIDORIA	COMPLEMENTO	RESPOSTA
253740	Munícipe informa que faz acompanhamento com o cardiologista Dr Paulo no Unica, informa que o medico é muito estúpido, xingou a munícipe dentro do consultório, por isso deseja que seja marcada consulta com outro cardiologista a mesma fez cateterismo e necessita de acompanhamento.	Tentativa de contato em 17/02/2020 às 09h54, 17/02/2020 às 09h58, 17/02/2020 às 15h31 - todas. Contato com a paciente em 18/02/2020 às 10h06, onde explicou o ocorrido, informando que o Dr. Paulo (cardiologista) pediu para ela não retornar mais para a troca de receita sem o exame de cateterismo que ele pediu na última consulta, o médico falou de maneira grosseira que esta seria a última vez que emitiria a receita e o retorno seria somente com os exames solicitados. Paciente não quer mais continuar o tratamento com este médico e solicita a intermediação para um Clínico Geral, para que possa solicitar um encaminhamento ou outro Cardiologista, para que possa mostrar os exames realizados. Paciente ressalta por diversas vezes que não quer retornar com o mesmo médico. Quanto a conduta médica ressalto que todos já foram re-orientados quanto ao atendimento aos munícipes. Fabiola Pinheiro - Enc. Administrativa.
258459	Informa que não consegue marcar consulta com a ginecologista Dra Andreia no Unica, faz tratamento de Lupus, tem dois meses que tenta marcar consulta e não consegue, informa que ligou hoje e foi atendida as 07:10 da manhã e não tinha mais vaga. Solicita que o caso seja visto	Em contato com a paciente em 14/02/2020 11h15, informou que passou na UBS Vila Jundiá em 30/12/20, na UBS Nova Jundiapéba em 06/01/2020 (com Ginecologista) e já conseguiu o agendamento com a Dra. Andreia para o dia 18/03/2020, médica que faz o acompanhamento. Att. Fabiola Pinheiro - Enc. Administrativa
283032	Munícipe passou no Unica ,gastroenterologista , no mês de julho , onde foi solicitado exame de Ultrassonografia Computadorizada do Abdômem , com a demora foi no setor de regulação e foi informada que seu nome não estava na lista , retornou no Unica refez o exame de sangue o qual fez correção do código em novembro , (O QUAL FOI INFORMADA NO SETOR DE REGULAÇÃO QUE TERIA QUE FAZER NA UNIDADE SOLICITANTE) . E no final de dezembro retornou no setor de regulação e continua sem informação quanto seu nome estar ou não para ser chamada . Munícipe solicita saber o que está acontecendo OBS SIS23577	Em 05/02/2020 paciente veio a Unidade e me procurou para saber sobre o pedido de TC Abdomen Superior, me explicou que em 24/07/2019 houve um primeiro pedido de exame, em Novembro/2019 este pedido foi refeito devido a preenchimento incorreto e a necessidade de exame laboratorial no prazo de 90 dias para realização da Tomografia. Verifiquei junto a equipe administrativa da regulação, que confirmou o processo e o caso da paciente. Em 18/02/2020 paciente veio a Unidade, por nossa solicitação, colheu novamente os exames laboratoriais necessários, o protocolo da coleta foi enviado para SMS junto com a APAC através do memorando 033/2020. No aguardo do agendamento da tomografia. Att, Fabiola - Encarregada - Unica Jundiapéba
288433	Gostaria de parabenizar a dra Mariana Navarrete da Unica Jundiapéba pelo excelente atendimento e simpatia.Obrigada!	Agradecemos o elogio, sendo este repassado a profissional. Ressalto que estamos trabalhando para o melhor atendimento a todos os pacientes. Att, Fabiola Pinheiro - Enc. Administrativa

288528	Munícipe reclama que desde novembro vem tentando ligar no Unica e só chama . Foi até a unidade agendar retorno para sua esposa ,quando o atendente informou que era por telefone e nisso o munícipe ligou e o telefone tocou por diversas vezes e o atendente verificou que o volume do aparelho telefônico estava muito baixo . Munícipe solicita que o caso seja visto com mais atenção ,pois a recepção deixa a desejar .	Em contato com paciente em 07/02/20, Informado que a Unidade hoje não conta com uma telefonista, sendo este atendimento realizado pelas recepcionistas, na recepção central. Estamos em período de mutirão de atendimentos na Unidade, encontrando-se com um volume grande de pacientes. As recepcionistas focam-se, nos períodos de maior movimento, no atendimento presencial aos munícipes, porém estamos reforçando com toda a importância do atendimento telefônico. Paciente entende a dificuldade da recepção e ressalta que fez a reclamação no intuito de ajudar a melhorar o atendimento, realizou o agendamento do retorno presencialmente. Lamentamos o ocorrido e reforçamos mais uma vez a importância do atendimento telefônico. Att, Fabiola Pinheiro - Enc. Administrativa
288591	Munícipe informa que sempre fez acompanhamento com neurologista informa que mudou o médico no Unica e agora é o Dr Cleomax que não a ouviu e deu alta para ela, a mesma disse que sente fortes dores de cabeça e tem fibromialgia, faz uso de medicação controlada, o médico deu alta e não passou nenhuma medicação, a encaminhou ao psiquiatra. Solicita providencias, pois como vai ficar sem medicação, faz uso de clonazepam, amitriptilina, fluoxetina.	Tentativa de contato em 07/02/20 às 10h51 - telefone indisponível. Por se tratar de conduta médica e devido ao médico já ter avaliado e proferido a alta, foi realizado um agendamento para a paciente com um médico Clínico para 20/02/2020 presencialmente para nova avaliação e conduta. Att, Fabiola Pinheiro - Enc. Administrativa
289020	Munícipe informa que passou em consulta com a vascular Dra Fabiola Miamora, porém não gostou do atendimento da médica na questão humanitária, não na questão médica, como há dois vasculares no Unica, gostaria da possibilidade de dar continuidade ao seu tratamento com o outro médico vascular. Unica.	Em contato com paciente em 07/02/20, relata que a médica falou em "tom áspero" quanto a conduta de outros profissionais médicos, achando esta atitude anti ética. Quando perguntei a paciente para quando a médica havia solicitado o retorno, informou que não iria agendar retorno, pois procurou um outro profissional vascular, mas futuramente irá precisar do SIS novamente. Lamentamos o ocorrido, todos os profissionais serão re-orientados quanto ao atendimento. Att, Fabiola Pinheiro - Enc. Administrativa
289051	MUNÍCIPE RECLAMA QUE NÃO CONSEGUE TEM MAIS DE 20 DIAS ,ENTRAR EM CONTATO ,POR TELEFONE , NO ÚNICA , POIS SÓ TOCA E QUANDO ATENDEM , A LINHA CAI . MUNÍCIPE COM EXAMES PRONTOS ,NECESSITA DE AGENDAR RETORNO COM VASCULAR DR. FABIOLA ,SOLICITA QUE O CASO SEJA VISTO.	Agendamento realizado para o dia 05/02/2020 na qual a paciente compareceu. Att, Fabiola Pinheiro - Enc. Administrativa
289052	Munícipe informa que seu filho passou em consulta com o otorrino dia 01/10 Dr. Gustavo no Unica, o médico solicitou exames (nasofibrolaringoscopia) quando estivesse em mãos que voltasse para marcar o retorno, com o exame em mãos foi marcar o retorno no Unica dia 29/12 e disseram que o procedimento não era esse, que a sua esposa deixasse os dados que a Unica retornaria o contato marcando a consulta de retorno do seu filho, porém até o presente momento não obteve retorno. Solicita providências. Paciente: Miguel Pereira Carvalho dn: 25/07/2012	Agendamento realizado para o dia 04/02/2020 na qual o paciente realizou o exame e o retorno. Att, Fabiola Pinheiro - Enc. Administrativa

291172	<p>Informa que já é difícil esperar por tres meses por uma consulta com o cardiologista, informa que foi atendida pelo cardiologista e o mesmo não deu atenção, a paciente já sofreu um infarto e a unica coisa que o médico fez foi medir a pressão e solicitar um eletro e raio x, só perguntou se a mesma é fumante e ela afirmou , informa que estava com muita dor no peito e o médico não passou nenhuma medicação, informa que o médico não fez nenhum questionamento por causa da sua dor, atendimento muito ruim, para um paciente que estava com dor no peito e já havia sofrido enfarto. Dr. Paulo Saraiva Unica</p>	<p>Em contato com paciente, lamentamos o ocorrido e pedimos desculpas quanto ao tratamento que o munícipe recebeu do médico. Todos já foram re-orientados quanto ao atendimento humanizado aos munícipes. Att. Fabiola Pinheiro - Encarregada Administrativa.</p>
293526	<p>MUNÍCIPE RECLAMA NA DEMORA EM MARCAR CONSULTA NO UNICA. PACIENTE PRECISA SAIR DE CASA AS 04: 00 DA MANHA PARA MARCAR RETORNO E QUANDO CHEGA NA UNIDADE AINDA PRECISA PEGAR FILA,, PACIENTE IDOSO . NA FILA TINHA CADEIRANTE, PESSOAS COM ANDADOR VÁRIOS MUITO DEBILITADOS E AINDA TEVE PESSOAS QUE CHEGOU DEPOIS E PEGAR SENHA NA FRENTE. OBS: MUNÍCIPE PEDE QUE ISSO SEJA REVISTO.</p>	<p>Em contato com paciente foi explicado quanto a abertura da agenda de clínico e a grande procura que recebemos, agendamento realizado para o dia 08/04/2020 16h00. Informamos que temos na unidade atendimento preferencial. Att, Fabiola Pinheiro - Encarregada Administrativa</p>
294073	<p>Munícipe reclama da conduta do médico do Unica , Dr. Paulo Saraiva em maio e dia 21 /11 /2019 , onde este não quis dar atendimento clínico ,e dizendo que não podia fazer nada pois este era paciente do Ame. porém não solicitando exames ou o avaliou , pediu para voltar no Ame em tom grosseiro</p>	<p>Em contato com paciente, lamentamos o ocorrido e pedimos desculpas quanto ao tratamento que o munícipe recebeu do médico. Todos já foram re-orientados quanto ao atendimento humanizado aos munícipes. Att, Fabiola Pinheiro - Encarregada Administrativa</p>

<p>294454</p>	<p>MUNÍCIPE TINHA UMA CONSULTA NO UNICA DE JUNDIAPEBA NO DIA 06/02/20 AS 16:00 COM O DR. NISEIAS NEUROLOGISTA E AO CHEGAR NA UNIDADE FOI INFORMADA QUE O DR SÓ TERIA ATENDIDO ATE AS 15:00 E TEVE QUE SAIR,.</p> <p>MUNÍCIPE QUESTIONOU PORQUE NÃO FOI AVISADA ANTES? A FUNCIONARIA DO BALCÃO DE INFORMAÇÃO FALOU QUE FOI AVISADA AO QUESTIONAR QUE NÃO FOI AVISADA EM NENHUM MOMENTO E MOSTROU QUE NÃO TINHA NENHUM REGISTRO EM SEU CELULAR PASSOU OUTRA FUNCIONARIA EM UM TOM DE DEBOCHO E FALOU PARA MUNÍCIPE PORQUE NÃO PAGA UM CONVENIO EM VEZ DE RECLAMAR.</p> <p>MUNÍCIPE NÃO SABE O NOME DA FUNCIONARIA PORQUE ELA FALOU E NÃO OLHOU NEM PARA TRAZ .</p> <p>MUNÍCIPE PEDE PARA QUE OS FUNCIONÁRIOS TENHAM MAIS RESPEITOS PELOS CIDADÃES QUE MUITAS VEZES JÁ CHEGAM NA UNIDADE MUITO FRAGILIZADOS E AINDA SÃO OBRIGADOS A OUVIR CERTAS COISAS.</p> <p>OBS: SEU FILHO PRECISOU SAIR MAIS CEDO DO TRABALHO PARA LEVAR A PACIENTE PARQUE A MESMA MORA LONGE</p> <p>OBS: MUNÍCIPE QUESTIONA TAMBÉM QUE SAI DA SALA DO MEDICO NORMALMENTE AS 16:10 E VAI DIRETO PARA SALA DE REGULACÃO E DEVIDO A DEMORA MUITAS VEZES QUANDO CHEGA NA FARMÁCIA JÁ E 16:45 E O SISTEMA NÃO CONSEGUE MAIS REGISTRAR O MEDICAMENTO PORQUE A FARMÁCIA JÁ VAI FECHAR. MUNÍCIPE QUER SABER SE ELA PODE PASSAR PRIMEIRO NA FARMÁCIA PARA RETIRAR O REMÉDIO E DEPOIS NA REGULACÃO?</p>	<p>Em contato com paciente, lamentamos o ocorrido e pedimos desculpas quanto a postura dos profissionais da Unidade. Atitudes como estas são inadmissíveis e as tratativas já estão tomadas para que isso não se repita. Quanto a retirada de medicamentos antes da regulação, fica a critério do paciente, ele pode retirar o medicamento e depois retornar para regular a guia entregue pelo médico.</p> <p>Att.</p> <p>Fabiola Pinheiro - Encarregada Administrativa</p>
<p>299210</p>	<p>Municipe informa que seu marido faz acompanhamento com o cardiologista, passou a ultima vez em julho, deixou o nome para marcar retorno e até o presente momento não foi marcado, entrou em contato com o unica e disseram para ligar depois do carnaval, enquanto isso seu marido fica sem medicação.</p> <p>Unica</p> <p>Paciente: Renato maria felix dn : 25/11/1961 SIS396048</p>	<p>Tentado contato em 02/03/2020 15h35 Caixa Postal, 03/03/2020 14h46 Caixa Postal. Agendamento realizado para o dia 25/03/2020 às 08h00.</p> <p>Att.</p> <p>Fabiola Pinheiro - Encarregada Administrativa</p>

<p>299287</p>	<p>Dr Niceias Tadeu neurologista do Unica</p> <p>Paciente: Maurílio Gomes SIS234344</p> <p>Esposo da munícipe necessitava de um neuro pois aconteceu um problema onde o mesmo ficou com a visão afetada, devido ter tido um problema no cérebro, informa que passou no oftalmo e foi solicitado um neuro, então passou em consulta com o Dr Nicéias, quando chegou perguntou ao paciente, porém o paciente olhou para a esposa e quando ela começou a falar o médico disse que ela ficasse quieta e que o paciente era ele e não ela, e que se precisasse falar com ela se dirigiria a ela, ainda debochando da munícipe, informa que o médico foi grosseiro e mau educado. Solicita providencias quanto ao ocorrido</p>	<p>Em contato com a paciente, lamentamos o ocorrido e pedimos desculpas quanto ao tratamento do médico. Todos já foram re-orientados quanto ao atendimento humanizado aos municípes.</p> <p>Att.</p> <p>Fabiola Pinheiro - Encarregada Administrativa</p>
<p>300153</p>	<p>MUNÍCIPE RECLAMA QUE SEU FILHO FAZ TRATAMENTO NO UNICA MAIS DE 4 ANOS ,DR. CARLOS HENSER , O QUAL ESTE DEIXOU DE FAZER PARTE DO QUADRO MÉDICO , SENDO PASSADO PARA O DR. NICEIAS TADEU , ONDE ESTE NÃO QUIS DAR ATENDIMENTO , POIS SEU FILHO É AUTISTA , ALEM DE RECEITA , ATENDIMENTO E UM PREENCHIMENTO DE UMA FICHA TECNICA , PARA PODER TER TRANSPORTE ESCOLAR . O MESMO INFORMOU A MUNÍCIPE PARA ELA RECLAMAR NA SECRETARIA DE SAÚDE</p> <p>MUNÍCIPE NÃO ENTENDE O PORQUE DA CONDUTA DESTE PROFISSIONAL , SOLICITA QUE O CASO SEJA ISTO</p> <p>OBS ; DANILO DE SOUZA GOMES</p> <p>SIS; 44900 DT; 13 /12 /2004</p> <p>PACIENTE PASSAVA A CADA 60 DIAS E COM ESTE ULTIMO ,DR NICEAS DIA 13 DE FEVEREIRO , FOI NEGADO ATENDIMENTO.</p>	<p>Conversei pessoalmente com mãe do paciente Dona Joelma no dia do atendimento 13/02/2020 e expliquei que os médicos neurologistas que atendem hoje na Unidade não realizam atendimentos com pacientes pediatras e autistas, por necessitar de uma especialidade especifica para estes atendimentos. Saiu da Unidade com encaminhamento e orientação para procurar atendimento no CAPS. Solicitei ajuda da SMS para solução desta demanda.</p> <p>Att,</p> <p>Fabiola Pinheiro - Encarregado Administrativa</p>
<p>300747</p>	<p>Informa que está desde o mês passado tentando marcar consulta com gastro no Unica de retorno, em janeiro deixou o nome na lista de espera, em fevereiro a mesma coisa,liga ninguém atende, necessita marcar o retorno com a Dra Flavia, pois tem exames para mostrar para a médica e está com muita dor, necessita de medicação e saber o que deu o seu exame.</p>	<p>Em contato com a paciente em 02/03/2020, foi explicado o fluxo de agendamento de retorno, bem como a abertura da agendas e informado a data de agendamento da consulta para 25/03 às 13h00.</p> <p>Att,</p> <p>Fabiola Pinheiro - Encarregada Administrativa</p>

301545	MUNÍCIPE QUER ELOGIAR TODOS DO UNICA. NOTA 1000 PARA DONA TEREZINHA.	Agradecemos o elogio apresentado a equipe, em especial a colaboradora Terezinha. Todos estão trabalhando para o bom atendimento e satisfação dos munícipes. Att, Fabiola Pinheiro - Encarregada Administrativa
302861	Munícipe informa que foi marcar retorno no Unica eles pegaram os seus dados e não entraram em contato para marcar retorno com o otorrino. Solicita que o caso seja visto.	Em contato com a paciente, foi confirmado que realizou o exame para retirada de cerume em 20/01/20, o agendamento ficou para o dia 10/03/20 às 09h00. Att. Fabiola Pinheiro - Encarregada Administrativa
303364	Informa que foi fazer exame de mamografia no Unica 18/02 as 15:00, informou que levou o papel e a enfermeira disse que a médica não colocou que tipo de mamografia seria, reclamou com a sala 20, informa que a enfermeira ficou reclamando que só estava lá para cobrir férias, informa que foi feita uma compressão na mama e na hora doeu muito, a mesma começou a chorar muito, soluçando, informa que sua mama ficou doendo muito, pois estava com um nódulo na mama, agora não sente, não sabe se estourou ou se o nódulo se moveu, informa que a enfermeira descontou o seu descontentamento na paciente. Solicita providencias quanto ao ocorrido. Enfermeira Simoneia.	Paciente foi atendida no dia do ocorrido pela Coordenadora da Unidade Sandra Salustiano, e orientado quanto ao acompanhamento que já realiza no HCLPM. Lamentamos o ocorrido e pedimos desculpas quanto ao atendimento realizado a munícipe. Profissional foi advertida e re-orientada quanto a conduta e atendimento. Att. Fabiola Pinheiro - Encarregada Administrativa
306756	Munícipe esteve em acompanhamento de sua mãe ,idosa ,78 anos , no Unica ,pois foi agendada com gastroenterologista ,Dr. Rodrigo ,para 07:00 , hoje dia 28/02 /2020 . Chegou na unidade 06;20 ,aguardou ,fez a ficha na recepção ,assinou uma lista e subiu para aguardar o atendimento médico , com a demora , por volta das 10;30 ,foi indagar no piso superior e pediram para verificar no piso inferior , na recepção ,e lá foi informada que a atendente não registrou no sistema , e que o médico já teria ido embora . Não teve consulta no dia ,porém foi agendada com outro profissional . Munícipe solicita se possível ser agendada por este mesmo médico ,o qual já havia passado . OBS ; paciente ;Lucia Mascotti da Silva SIS; .. DN ; 15/08/1941	Em contato com a paciente, foi agendado com a Dra. Flavia (Gastro) para dia 04/03/2020 médica fixa da agenda, informado que o Dr. Rodrigo Gil não terá atendimento no mês de Março. Pedimos desculpas pelo ocorrido, melhorias já foram implantadas para que situações como estas não ocorram novamente. Todos os colaboradores foram re-orientados quanto a atenção na checagem de chegada dos pacientes. Att. Fabiola Pinheiro - Encarregada Administrativa

<p>292710</p>	<p>MUNÍCIPE RECLAMA DO ATENDIMENTO DA MEDICA ANDREIA S REBOLCAS DO UNICA JUNDIAPEBA. MUNÍCIPE TINHA UM TESTE ERGOMÉTRICO NO DIA 04/02/20 FEZ O EXAME E NA HORA DE PASSAR COM A MEDICA NÃO FOI CHAMADA E PASSARAM UMA MOÇA NA SUA FRENTE AO QUESTIONAR FOI INFORMADA QUE NÃO TINHA MAIS NINGUÉM AGENDADO NO HORÁRIO DAS 16:00 . MUNÍCIPE FALA QUE SUA FIXA ESTAVA NA PORTA DA MEDICA , MUNÍCIPE FALOU E ESSES ELETRODO AQUI É ENFEITE? QUANDO MUNÍCIPE PASSOU COM A MEDICA A MEDICA FOI MUITO GROSSA, MAL OLHOU NA CARA DA PACIENTE E FOI EMBORA SEM ATENDER A PACIENTE. O RAPAZ PEDIU DESCULPA E TIROU TODOS OS ELETRODOS E FALOU QUE IRIA REMARCAR OUTRA CONSULTA PARA PACIENTE . OBS: MUNÍCIPE NÃO QUER PASSAR COM ESSA MEDICA.</p>	<p>Em contato com a paciente, lamentamos o ocorrido e pedimos desculpas quanto ao tratamento da médica. Paciente saiu da Unidade com data já reagenda para o dia 07/02/2020, na qual realizou o atendimento. Todos já foram re-orientados quanto ao atendimento humanizado aos munícipes.</p> <p>Att, Fabiola Pinheiro - Encarregada Administrativa</p>
<p>306055</p>	<p>Munícipe informa que foi no dia 20/01 e deixou seus dados para consulta de retorno com o otorrino em Jundiapéba, ligou no Unica hoje e disseram que a mesma tem que ir pessoalmente, então porque pediram para deixar os dados, munícipe está sem medicação e necessita retornar com o otorrino. Unica</p>	<p>Em contato com a paciente, foi confirmado que realizou o exame para retirada de cerume em 20/01/20, o agendamento ficou para o dia 10/03/20 às 09h00.</p> <p>Att, Fabiola Pinheiro - Encarregada Administrativa</p>

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

UNICA FISIO- FEVEREIRO 2020

Número da Ouvidoria		Resposta
287184	MUNÍCIPE QUER ELOGIA O DR. ALEXANDRE UNICAFISIO BRAZ CUBAS AGRADECE A ATENÇÃO QUE ELE TEM COM OS PACIENTES E DEDICAÇÃO E CARINHO, NÃO SÓ ELE COMO TODA A EQUIPE.	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo - Encarregado
288401	Quero agradecer a todos os funcionários em especial a nossa coordenadora Joelma, ao fisioterapeuta Francisco e a professora Andresa, pela dedicação e amor que trata todos seus pacientes!!! É através dessa oportunidade para pedir a vocês que coloquem ar condicionado nas salas de aula!!!!	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Solicitamos para a Secretaria de Saúde a instalação do ar condicionado conforme Ofício 002/2020 UNICA FISIO/ CEJAM de 30/01/2020. Att.
288886	Quero deixar registrado a importância da Escola da Coluna, da Hidroginástica e da Academia. São remédios sem efeitos colaterais. Andressa e Sheyla estão de parabéns pela competência, dedicação e carinho. Todos os funcionários são muito atenciosos e respeitam todos os idosos indiscriminadamente. A Coordenadora Jô é especial!!	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Paciente informou que foi o melhor atendimento que teve nos seus 76 anos de vida. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att.

<p>289003</p>	<p>Quero através desta enviar o meu agradecimento pela existência da Unicafisio ,em Brás Cubas . Em especial que destacar os préstimos da fisioterapeuta Sra Andressa , através da qual temos um exército específico para o tratamento da coluna , que tão bem faz aos seus participantes . A fisioterapeuta é muito dedicada ,atenciosa e está sempre fazendo o melhor a cada paciente . Procura tbm atender dentro do limite de cada um .</p>	<p>Realizado três contatos sem sucesso. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Usuária foi instruída a procurar o encarregado da unidade. Att. Danilo - Encarregado</p>
<p>289215</p>	<p>Eu sofri AVC em 2017 e desde então estou me tratando na UNICAFISIO DE BRAZ CUBAS onde fui bem recebido fisioterapeutas Dra. Karem ,Dra. Joelma principalmente e todas as fisioterapeutas com astral muito bom o que é essencial para os pacientes assim como o Sr. Danilo Marcelino Garcia e toda equipe da recepção estão todos de parabéns e estou muito agradecido que DEUS abençoe a todos.</p>	<p>Realizado três contatos sem sucesso. 11/02/2020 as 14:35h deixamos recado na Caixa Postal do usuário agradecendo o elogio registrado através da Ouvidoria e solicitando ao usuário que compareça na administração da unidade. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att.</p>
<p>289256</p>	<p>Eu sofri AVC em 2017 e desde então estou me tratando na UNICAFISIO DE BRAZ CUBAS onde fui bem recebido fisioterapeutas Dra. Karem ,Dra. Joelma principalmente e todas as fisioterapeutas com astral muito bom o que é essencial para os pacientes assim como o Sr. Danilo Marcelino Garcia e toda equipe da recepção estão todos de parabéns e estou muito agradecido que DEUS abençoe a todos.</p>	<p>Realizado três contatos sem sucesso. 11/02/2020 as 14:35h deixamos recado na Caixa Postal do usuário agradecendo o elogio registrado através da Ouvidoria e solicitando ao usuário que compareça na administração da unidade. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo - Unica Fisio</p>

289397	Faço atividades na únicafisio de Brás cubas, faço informática, aprendendo muitas coisa Luiz ótimo professor, Érica minha fisioterapeuta, um amor de pessoa, musculação e dança, amo a única,minha segunda casa. Professores maravilhosooooos.	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo - Unica Fisio
289402	Sou aluno da única fisio... o nosso vestiário masculino existe dois chuveiros que na verdade só funciona um Gostaria que tomasse providências Grato	Em contato com o usuário, ressaltamos que já está sendo verificada a correção da rede de esgoto do vestiário. Esta solicitação também está sob análise da SMS, conforme Ofício 002/2020 UNICA FISIO/ CEJAM de 30/01/2020. O usuário agradeceu o contato, informou que está satisfeito com o atendimento e não tem mais nenhuma solicitação. Att. Danilo - Unica Fisio
289670	Na Única de Braz Cubas faço aula de Informática, celular com prof.Luiz e fisioterapia com Dra. Erica, muito bons.	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo - Unica Fisio

289683	<p>Na única fisio de Brás cubas todos são excelentes profissionais adoro as aulas de informática do prof Luiz muito atencioso e paciente perdi o medo de mexer no computador e já faço muitas coisas e também faço aula de celular Faço também aula de academia com o prof Hong e estou com mais resistência faço também aula de coluna que é tudo de bom E a aula de Dança que é uma terapia para mim Agora na aula de coluna precisamos de uma guia para fazer essa atividade seria muito bom se tivesse um médico na unidade para receitar para as aulas.</p>	<p>Em contato com a usuária, agradecemos o relato registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Em relação a solicitação do atendimento médico, já dispomos da equipe de geriatra no Hospital Municipal para acompanhamento dos pacientes, e a usuária já foi agendada para 13/02/2020 às 09:15h. Não houve mais nenhum questionamento e a usuária agradeceu o contato.</p> <p>Att.</p> <p>Daniilo - Unica Fisio</p>
289700	<p>Na aula de celular com o prof Luiz, que é muito atencioso e paciente, eu aprendi a me comunicar com os familiares que faziam anos que não via é com pessoas até no Japão e na Flórida. Me organizar com lista de compra, e outro compromisso , aprendi a fazer self, montagem, salvar contatos das minha amigas e familiares, conhecer novos amigos com o mesmo interesse, tirar fotos, mandar cartão de aniversário . Na aula de hidro com a professora Andressa, aprendi a fazer exercícios de baixo impacto, a aula de dança com a mesma professora a gente se solta , relembra época da juventude dança twist e outros ritmos. Na aula de musculação com a professora Sheyla agente faz várias atividades físicas com aparelhos, com orientação dela que é muito importante. Na aula de artesanato com a professora Solange, aprendo a arte manual que é tão bom para mente como para fazer o pó artesanato renda. Unica coisa que está faltando é ar condicionado em várias salas.</p>	<p>Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Solicitamos para a Secretaria de Saúde a instalação do ar condicionado conforme Ofício 002/2020 UNICA FISIO/ CEJAM de 30/01/2020.</p> <p>Att.</p> <p>Daniilo - Unica Fisio</p>

<p>289720</p>	<p>Minha opinião sobre a aula de informática da Única de Braz Cubas é muito boa ,tenho já aprendido bem ,o professor Luiz é muito atencioso e paciente ,a aula é muito boa e todos os funcionários são atencioso. Única é uma Excelente Unidade!</p>	<p>Em contato com a prima da usuária Sr. Maria, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores.</p> <p>Att.</p> <p>Daniilo - Unica Fisio</p>
<p>289813</p>	<p>Academia UNICAFISIO. Parabenizar aula informatica com prof.Luiz muito bom e atencioso com alunos Aula de Dança muito bom para idosos fazemos toda atividade fisica dança com prof.Andressa</p>	<p>Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores.</p> <p>Att.</p> <p>Daniilo - Unica Fisio</p>
<p>289821</p>	<p>Faço informática c/ o Professor Luiz excelente professor nota 10 , faço musculação e dança com a professora Andressa nota 10 , e faço aula de coluna com fisioterapeuta Erica nota 1000.</p>	<p>Deixamos recado na caixa postal do usuário agradecendo o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores.</p> <p>Usuário foi orientado a procurar a administração da unidade.</p> <p>Att.</p> <p>Daniilo - Unica Fisio</p>
<p>289984</p>	<p>Faço aulas de Hidro- Ginástica na Única de Brás Cubas com a professora Andressa , gostaria de deixar aqui meus elogios a ela, muito competente , amiga e atenciosa conosco....Também somos bem atendidas pela recepção , enfim por todos funcionários.....Só temos que agradecer</p>	<p>Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores.</p> <p>Att.</p> <p>Daniilo - Unica Fisio</p>

290006	Elogia em especial a Profissional Andressa parabéns pelo empenho e nota 10, todos são muito atenciosos, está muito agradecida também pelo agendamento que a Unicafisio conseguiu para mamografia lá em Jundiapéba. Atendimento excelente de todos os colaboradores desta unidade.	Não foi possível o contato devido a ausência de telefone. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo - Unica Fisio
290068	A única físico é minha segunda família Quando cheguei aqui na unidade tinha ansiedade Agora graça a Deus tenho uma família quero agradecer a todos a prefeitura de Mogi por ter criado este projeto aqui em Brás cubas Gosto muito da prof sol estou apresento.muito bem e a prof Sheila parabéns a todos Agradeço Ao meu professor de informática Luiz que é muito inteligente e atencioso ótimo profissional Joelma e Gaby ótimos profissionais Na recepção gosto muito do Matheus, Bruna, Juliana muito bom atendimento Danilo gosto.muito muito atencioso Priscilla ótima funcionaria Só tenho a agradecer que a única físico continue por muitos anos Muito obrigada a prefeitura por ter criado a única que Jesus abençoe cada uma dessa família	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo - Unica Fisio

<p>290153</p>	<p>Hoje no encerramento do mes de Fevereiro/2020, quero parabenizar a empresa que administra a Única de Bras Cubas, por ter feito muitas melhorias no atendimento a todos nós alunos e pacientes . Em especial a educadora física Prof. SHEYLA BRYs, que além de aulas maravilhosas , nos dá motivação para continuar a buscar melhoria para nosso fisico. É de profissionais assim que o Brasil precisa.</p>	<p>Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores.</p> <p>Att.</p> <p>Danilo - Unica Fisio</p>
<p>290168</p>	<p>Eu faço atividade aqui no única fisio faço escolinha da coluna com a Priscila e faço informática com Luiz para mim todos são ótimos o tratamento daqui do única não tem reclamação, a única reclamação que a gente tem aqui é sobre querer fazer outra atividade e é difícil a gente encontrar mais uma vaga né mas sobre o funcionamento que a gente participa para mim eu não tenho reclamação é tudo muito.</p>	<p>Em contato com a usuária, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Informamos que após o término da fisioterapia, a paciente deverá procurar a gestão administrativa da unidade para verificar a situação da fila de espera. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores.</p> <p>Att.</p> <p>Danilo - Unica Fisio</p>
<p>290869</p>	<p>Nas oficinas de artesanato aprendemos muito, elogio unica Brás Cubas</p>	<p>Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores.</p> <p>Att.</p> <p>Danilo - Encarregado</p>
<p>290909</p>	<p>Prof.Luiz informática .Unica Brás Cubas Ótimo professor Também faço aula de hidroginástica . Musculação com a professora Sheyla . Artesanato com a professora Solange .Ótima professora</p>	<p>Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores.</p> <p>Att.</p> <p>Danilo - Encarregado</p>

290916	<p>Eu faço informática, com o Luiz na fisio de Brás Cubas Muito bom funcionário atencioso , aprendi muito com ele já me comunico e mando mensagens a todos meus familiares só tenho á agradecer esse funcionário me sinto uma pessoa bem informada agora Também faço hidro e acadêmica com a professora Sheila muito boa funcionária é como uma filha para nós fora o cuidado que ela tem com todas nós idosas Tenho também aula de crochê, pintura com a professora Solange uma professora maravilhosa paciente pois ensinar adultos e com idades avançada não é fácil e ela tem toda paciência com cada uma aprendi muito , não sabia nada de crochê nem fazer correntinhas hoje faço touca sapatinhos bolsas beira de pano de pratos posso dizer que tudo isso graças a esses funcionários nota mil</p>	<p>Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores.</p> <p>Att.</p> <p>Danilo - Encarregado</p>
290925	<p>Requerente gostaria de elogiar o Unica em Brás Cubas, ótimos professores</p>	<p>Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores.</p> <p>Att.</p> <p>Danilo - Encarregado</p>
291159	<p>Aula de informática com Pof.Luiz é muito proveitosa aprendi muito a hora passa rapidinha</p>	<p>Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores.</p> <p>Att.</p> <p>Danilo - Encarregado</p>

291162	Aula de informática super legal professor Luís super atencioso estudo na Única fisioterapia Brás Cubas	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado ao colaborador. Att. Danilo - Encarregado
291670	Eu faço a aula de informática, escola de coluna e academia na Única em Braz Cuba restou gostando das atividades. Os professores e informática prof . Luiz ,escola de coluna Gabi,e da academia e Sheila	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo -Encarregado
292185	A aula de computação me ajudou eu usar o celular e usar alguns aplicativos como a uber O professor Luiz Henrique da unica fisio e competente e tem bastante paciencia	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo - Encarregado
292224	Aula de informática na única fisio com o Luiz é ótima	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo -Encarregado

292807	Munícipe elogia o Unica fisio ,muito bom .	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo - Encarregado
293981	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores.	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo -Encarregado
294046	MUNÍCIPE QUER ELOGIAR A FISIOTERAPEUTA ERIKA, FRANCISCO, GABI E PRICILA. SÃO MUITO PRESTATIVOS	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo - Encarregado
294290	Boa tarde!!! Sou ..Zilda Ramos de Freitas, aluna de academia, hidroginástica e dança da ÚNICA de Brás Cubas que parablenizo a td equipe pelos trabalhos realizados....tenho tb uma sugestão ou pedido a fazer...devido o regulamento de acima de 3 faltas perde a vaga (concordo plenamente com o regulamento) Que em janeiro e julho dar ao aluno um recesso de uma semana (creche dos netinhos em férias) assim fica mais fácil do controle de faltas. NÃO QUERO PERDER MINHA	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria, e também explicado que não é previsto férias no contrato de gestão da unidade. Att. Danilo -Encarregado

294740	UNICA FISIO..DE BRÁS CUBAS, As AULAS INFORTICA SÃO ÓTIMAS, O PROF. LUIZ E SUPER EFICIENTE, COMPETENTE, PACIENTE...ESTÁ DE PARABÉNS... ABRAÇOS	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo - Encarregado
294750	Gostaria de fazer um elogio para a única Brás Cubas ,os profissionais Andressa Melo e o prof Wanderson rong os dois são maravilhosos.	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo - Encarregado
294784	Fisioterapia de Brás Cubas. Aula de informática com professor Luiz...Nota 10. Aula da coluna com prof. Andressa...10. Agradeço	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo -Encarregado
295427	Sou aluno da hidroginástica paciente de alguns médicos por tudo eu só agradeço obrigado	Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores. Att. Danilo - Encarregado

<p>295597</p>	<p>Eu sou da única fisio faz aula de informática com Luiz e Leonel bom funcionário paciente estamos aqui faço dois dias por semana e agradeço a Deus por isso Acari fisioterapeuta muito ótima também nossa muito legal ela é uma fisioterapeuta muito especial Ah só é uma ótima professora de artesanato também muito boa muito muito nossa ela é legal demais muito paciente com as funcionárias dela nossa muito muito legal todos da recepção são bons e todos eles são ótimos mas eu não tenho que falar aqui do unica todos os funcionários são ótimos são ótimos funcionar até eu fui transferida do próibe para cá nossa tem acho que uns dois anos e eu tô aqui muito contente do que uma oportunidade muito boa para os idosos e é muito agradável a todo mundo eu acho eu mesmo sou muito gratuita por eles são ótimos funcionários</p>	<p>Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores.</p> <p>Att. Danilo -Encarregado</p>
<p>295898</p>	<p>boa tarde, estou agradecendo pelos professores da única fisio e são bons professores da academia boa pessoas e também a professora Priscila da escolinha da coluna e professor Luiz são boas pessoas para atender me ajuda em tudo graças a Deus eu gosto muito deles e agradeço também por tudo e pela prefeitura e pela única e por todos os funcionários daqui da única obrigado</p>	<p>Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores.</p> <p>Att. Danilo - Encarregado</p>
<p>299089</p>	<p>Eu faço atividade aqui na clínica única fisio faço aula de informática com o Luiz ele é um professor ótimo ensina muito bem faço fisioterapia com Gabi e aula escola da coluna ela também é uma excelente professora e também faço hidroginástica com Andressa duas vezes na semana também é maravilhosa o atendimento aqui é maravilhoso todos os funcionários são maravilhosos o Danilo a Jo Matheus todo a parte da limpeza também é ótimo não tenho que reclamar eu gosto muito daqui passei dois anos esperando e agora não sai mais</p>	<p>Em contato com o usuário, agradecemos o elogio registrado através da Ouvidoria. Elogio fixado nos murais da unidade e repassado aos colaboradores.</p> <p>Att. Danilo -Encarregado</p>

10. REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

O processo de revisão de prontuários prevê a análise de critérios pré-definidos e utilização de instrumento padronizado, sendo utilizada a metodologia de amostragem aleatória. Dr. Paulo Eduardo Costa Saraiva e Enfermeira Responsável Luciana Nogueira responsáveis pela auditoria de prontuários na UNICA - Unidade Clínica Ambulatorial, conforme demonstrados na tabela:

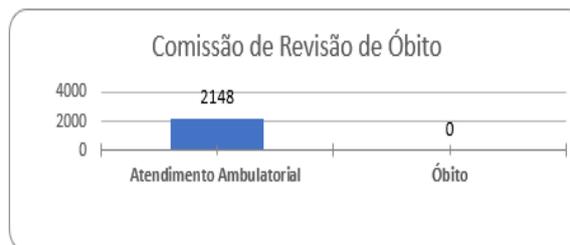
AVALIADORES		PAULO SARAIVA/ LUCIANE			TOTAL
NÚMERO DO PRONTUÁRIO AVALIADO		30			
ESPECIALIDADE		ESPECIALIDADES			
UNIDADE		UNICA			
DATA DA AVALIAÇÃO		03 E 10/02/20			
1	ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO DE PRONTUÁRIO				
1.1	Local exclusivo para arquivo do PF (Prontuário Físico)	SIM			
1.2	PF organizado	SIM			
1.3	Tipo	PASTAS			
2	CARACTERIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO	SIM	NÃO	NA	
2.1	Estado de conservação PF	27	3	0	30
2.2	Identificação do envelope	27	3	0	30
2.3	Envelope conforme padrão	27	3	0	30
2.4	Identificação dos usuários em todas as fichas	27	0	3	30
2.5	Registro em ordem cronológica	30	0	0	30
2.6	Formulários separados por usuário	30	0	0	30
2.7	Identificação dos profissionais nos registros	30	0	0	30
3	QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO MÉDICO				
3.1	Data	30	0	0	30
3.2	Letra legível	30	0	0	30
3.3	Anamnese	22	8	0	30
3.4	Exame físico	22	8	0	30
3.5	Hipótese diagnóstica	22	8	0	30
3.6	Conduta	23	7	0	30

QUALIDADE DA ANOTAÇÃO - ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO					
3.7	Data	8	0	22	30
3.8	Letra legível	8	0	22	30
3.9	Histórico	8	0	22	30
3.10	Exame físico	7	0	23	30
3.11	Diagnóstico de enfermagem	7	0	23	30
3.12	Conduta	8	0	22	30
ATENDIMENTO DO AUXILIAR DE ENFERMAGEM					
3.13	Data	7	0	23	30
3.14	Letra legível	7	0	23	30
3.15	Anotação	7	0	23	30
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS					
3.16	Data	4	0	26	30
3.17	Letra legível	4	0	26	30
3.18	Queixa	4	0	26	30
3.19	Conduta	4	0	26	30

11. COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO

Informamos que no mês de Fevereiro/2020 não houve óbito na unidade.

Comissão de Revisão de Óbitos	Qtde
Atendimento Ambulatorial	2148
Óbito	0
Total	2148



12. PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Abaixo a relação dos protocolos assistenciais que são utilizados pela equipe da unidade oferecidos pela SMS.

- Protocolo de Testes Rápidos de HIV, Sífilis, Hepatite B e C – Revisão 2017.
- Protocolo Enfermeiras Obstetras Mãe Mogiana Pré Natal e Puerpério Revisão 2016.
- Protocolo Feridas Mogi das Cruzes

13. ROTINA ASSISTENCIAL - ENFERMAGEM

Abaixo a relação das rotinas e fluxogramas assistenciais:

- Rotina e Fluxograma Assistencial – de Pressão Arterial
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Verificação de Glicemia Capilar
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Circunferência Abdominal
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Pesagem e/ou Altura de Adulto ou Criança Abaixo de Um Metro
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Pesagem e/ou Altura Adulto
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Procedimentos 3 e 3B
- Rotina Fluxograma Assistencial – Sondagem Vesical de Demora e Alívio - Feminina
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Sondagem Vesical de Demora e Alívio - Masculina
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Entrega de Resultados de Anatomopatológico
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Nebulização
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Sala de Medicação
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Nasal
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Cutânea
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Endovenosa
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Intramuscular
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Oral
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Medicação Via Subcutânea
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Coleta Laboratorial
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Diário
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Realização de Curativo Bota de Unna
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Cabos e Lâminas de Laringoscópio
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Armazenamento de Artigos Esterilizados
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Almotolias
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Inaladores
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Lavagem de Instrumentais
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Transporte de Material Contaminado
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Desinfecção de Ambú
- Rotina e Fluxograma Assistencial - Esterilização
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Identificação e Validade de Embalagens
- Rotina e Fluxograma Assistencial – Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF)

14. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

Na Tabela abaixo apresentamos descrição das principais atividades e reparos realizados pelo Serviço de Manutenção.

15.1- Tabela: Serviços de Manutenção

UNICA Jundiapéba

CG 67/2018		
UNIDADE	DATA	DESCRIÇÃO
UNICA JUNDIAPEBA	6/2/2020	Troca da tomada telefone sala 22.
		Manutenção luminária sala 22.
		Manutenção na maca sala 15.
		Manutenção no puxador corredor .
		Instalação de uma tampa WC masculino .
		Troca de 4 lâmpadas luminária recepção com montagem de andaime.
		Troca de 2 lâmpada WC academia .
		Fixação de suporte alcool gel.
		Manutenção na fechadura .
		Manutenção do WC clínico.
	7/2/2020	Instalação troca das borrachas de apoio dos vidros auditório.
		Solda da cadeira da recepção .
	11/2/2020	Estalação negatoscópio .
		Fornecimento e pintura das áreas da piscina, academia, barrados, textos , paredes e portas da ATI.
		Instalação de insulfilme nas salas 12 e 15 em oito metros.
		Troca de 6 lâmpadas em leds de 20m academia WC.
		Manutenção no DML sifão.
		Manutenção na fechadura corredor porta escada de acesso .
		Troca de 1 piso no W.C. academia .
		Troca de lâmpadas no banheiro feminino da academia .
		Troca de uma lâmpada na área do chuveiro na área da piscina (academia).
		Mantenção no tanque 1º andar . DML
	13/2/2020	Manutenção na maçaneta sala 1.
		Manutenção na maçaneta sala 20.
		Troca instalação de lâmpada corredor.
	19/2/2020	Troca da maçaneta ATI e fixação das letras na fachada única .
		Desentupimento vaso WC masculino público.
	20/2/2020	Reparo na fixação do telefone ATI.
Fixação de dois suporte alcool gel .		
20/2/2020	Desentupimento vaso do banheiro masculino público.	
	Manutenção e pintura no armário masculino.	
20/2/2020	Manutenção e pintura nas escadinhas da triagem .	

21/2/2020	Manutenção de 3 maçanetas .
	Troca da tampa do vaso sanitário banheiro feminino funcionários.
	Entrega da escala .
	Troca da Maçaneta.
26/2/2020	Troca do dispenser 2
	Realizado pintura em 4 armários vestiário feminino e masculino .
27/2/2020	Troca de tampa dos pre filtro da piscina (Motor).
	Troca de maçaneta da porta .
	Troca das Borrachas das Janelas do auditório e academia.
28/2/2020	Troca de 4 Lâmpadas fluorescentes por led na sala 20.
	Troca de 4 lâmpadas fluorescente por led na sala 15.
28/2/2020	Manutenção preventiva na unidade.
	Troca de lâmpada na recepção piso superior .

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

Validação de Serviços de Manutenção - Paulo Anastácio dos Santos			
CG 67/2018			
UNIDADE	DATA	O.S.	DESCRIÇÃO
UNICA FISIO	11/02/2020	2009	Troca de um chuveiro - vestiário masculino Manutenção do ralo da piscina
	17/02/2020	2062	Pintura Sala 6 Fechamento dos forros abertos Sala 6 e frente da Sala de Informática Pintura de 22 folhas de porta e batentes Reparo Sala Fisioterapia Respiratória 1 e pintura de 3 paredes.

15. EDUCAÇÃO CONTINUADA

Foram realizados reuniões e treinamentos internos e externos na unidade de acordo com o a necessidade do serviço. As atividades de Educação Continuada, no mês de Fevereiro/2020 estão descritas na tabela abaixo:

Tabela 16.1 – Educação Continuada

UNICA Jundiapéba

Atividade de Educação Continuada		
Unica		
28/fev	Tema	Reunião - Equipe Enfermagem
	Palestrante	Luciane Nogueira
	Objetivo	Parabenização das metas / Orientações e Continuidade.
	Publico Alvo	Colaboradores da equipe de enfermagem
	Duração	30 minutos
	Participantes	Colaboradores da equipe de enfermagem

UNICA Fisioterapia e Reabilitação

Atividade de Educação Continuada		
UNICA FISIO		
3/fev	Tema	Boletim Epidemiológico Corona Vírus
	Palestrante	Joelma Amaku Arnold (Fisioterapeuta R.T.)
	Objetivo	Orientação sobre a Doença
	Publico Alvo	Fisioterapeutas
	Duração	1 hora
	Participantes	Fisioterapeutas
12/fev	Tema	Reunião Administrativa
	Palestrante	Danilo Garcia (Encarregado Administrativo)
	Objetivo	Rotinas e Fluxos Administrativos
	Publico Alvo	Administração
	Duração	30 minutos
	Participantes	Administração
12/fev	Tema	Utilização de Máscara conforme N95/PFF2
	Palestrante	Joelma Amaku Arnold (Fisioterapeuta R.T.)
	Objetivo	Orientação sobre a Utilização da Máscara
	Publico Alvo	Fisioterapeutas
	Duração	40 minutos
	Participantes	Fisioterapeutas
14/fev	Tema	Reunião Multiprofissional Assistencial
	Palestrante	Joelma Amaku Arnold (Fisioterapeuta R.T.)
	Objetivo	Fluxos/ Discussão de Casos
	Publico Alvo	Fisioterapeutas
	Duração	30 minutos
	Participantes	Fisioterapeutas
14/fev	Tema	Decreto n.º 18.952 de 21/01/2020 - Eleições Municipais
	Palestrante	Danilo Garcia (Encarregado Administrativo)
	Objetivo	Orientação Documental sobre o Decreto
	Publico Alvo	Equipe em Geral
	Duração	N/A
	Participantes	Equipe em Geral
19/fev	Tema	Ouvidoria Municipal
	Palestrante	Danilo Garcia (Enc. Adm.) e Joelma Arnold (Fisio RT)
	Objetivo	Orientação sobre Funcionamento da Ouvidoria
	Publico Alvo	Equipe em Geral
	Duração	30 minutos
	Participantes	Equipe em Geral

21/fev	Tema	Reunião Administrativa
	Palestrante	Danilo Garcia (Encarregado Administrativo)
	Objetivo	Rotinas e Fluxos Administrativos
	Publico Alvo	Administração
	Duração	1 hora
28/fev	Participantes	Administração
	Tema	Reunião Multiprofissional Assistencial
	Palestrante	Joelma Amaku Arnold (Fisioterapeuta R.T.)
	Objetivo	Fluxos/ Discussão de Casos
	Publico Alvo	Fisioterapeutas
	Duração	30 minutos
Participantes	Fisioterapeutas	

Em anexo lista de presença





REUNIÃO ENFERMAGEM 28/Fevereiro/2020

Tópicos da reunião

- Oferta de SAU
- Parabenização das metas
- Passagem de plantão
- Continuidade dos mutirões

Participantes:

Paulo Roberto da Silva	[assinatura]
Carla Juliana dos Santos	[assinatura]
Joelma de Aquino Souza	[assinatura]
Paula Mariana da S.O.	[assinatura]
Allyson Oliveira Vitoriano	[assinatura]
Thelma Miranda Rêgo	[assinatura]
Wania de Faria	[assinatura]
Christiane S. Carvalho	[assinatura]
Arádua D. Jesus Aparecida	[assinatura]
Luiz Carlos A. Henriques	[assinatura]
Thelma Juliana	[assinatura]
Thelma Tereza Gomes	[assinatura]

Av. Capitão Manoel Rodge, 236 - Parque Monte Líbano - Mogi das Cruzes/SP - CEP: 08790-290
Tel.: 11 4793-5610 E-mail: cejam@cejam.org.br www.cejam.org.br

16. ATIVIDADE EM DESTAQUE

As atividades realizadas no período foram baseadas no calendário nacional da saúde deste ano onde destacamos:

GRUPOS DE NUTRIÇÃO – ALIMENTAÇÃO E SAÚDE

Tem objetivo de desenvolver autonomia nos portadores para auto- cuidado e controle da doença.



ARBOVIROSES

Palestra rápida sobre arboviroses- Sintomas, causas e tratamento.



MOBILIZAÇÃO SOCIAL CONTRA O AEDES AEGYPTI



OFICINA DE CARNAVAL



ORIENTAÇÕES PRÉ CARNAVAL

Festa de Carnaval/ Prevenção de IST e Distribuição de Preservativos







CG 67.2018



Ação – Redução da
Fila de Espera
Mogi das Cruzes
Fevereiro/2020

Conforme termo de compromisso celebrado entre o CEJAM e a Secretaria Municipal de Saúde, segue abaixo o demonstrativo sobre a execução de exames – SADT, realizadas no mês de Fevereiro/2020.

PRODUÇÃO EXAMES / SADT

Abaixo o quadro demonstrativo da produção de exames:

fev/20				
Exames - SADT	Meta Prevista	Agendados	Realizado/ Faturados	Total da meta cumprida %
MAMOGRAFIA	1500	meta cumprida	meta cumprida	34%
ELETOENCEFALOGRAMA	120	meta cumprida	meta cumprida	101%
TESTE ERGOMÉTRICO	300	193	142	114%
ELETROCARDIOGRAMA	1000	meta cumprida	meta cumprida	100%
USG DOPPLER	600	420	396	99,60%
USG MAMAS	2100	1362	972	90,50%
TOTAL	5620	1518	1227	

Conforme descrito no mês anterior, informamos que a troca de exames de Mamografia por USG Doppler será realizada no próximo período (ofício enviado nº 007/2020). A execução dos exames de Teste Ergométrico foi realizada a maior do que previsto, informamos que todo o agendamento e atendimento foi destinado para a demanda externa a Secretaria Municipal de Saúde.

QUADRO DE COLABORADORES

Houve a contratação em regime RPA – recibo de pessoa autônoma – dos seguintes colaboradores:

PROFISSIONAL	CATEGORIA	PERÍODO
ISABELA SOUZA PAGAN	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	fev/20
AMANDA LEITE DE SIQUEIRA	AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	fev/20
DAMARES LOPES FERREIRA DE CARVALHO	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	fev/20
SUSY CLAUDEMIRA SEVERINO	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	fev/20

HORAS MÉDICA EM ATENDIMENTO NA ESPECIALIDADE DE UROLOGIA

Finalizamos o acordo firmado no Termo de Compromisso no período anterior.